

BIZNES BESTSELLER

Matthias Nöllke

Asertywność i sztuka celnej riposty

JAK **UMIEJĘTNIE** I SKUTECZNIE
ODPIERAĆ KRYTYKĘ I **ATAKI SŁOWNE**
ORAZ **ROZŁADOWYWAĆ** SYTUACJE
KONFLIKTOWE



Matthias Nöllke

Asertywność i sztuka celnej riposty.

Jak umiejętnie i skutecznie odpierać krytykę i ataki słowne
oraz rozładować sytuacje konfliktowe

Informacje o książce

Wydano na licencji Haufe Verlag GmbH & Co. KG

Tytuł oryginału: *Schlagfertigkeit: das Trainingsbuch*

Autor: *Matthias Nöllke*

Przekład z języka niemieckiego: *Agencja STRIDE (Anna Komin)*

Redakcja i korekta: *Olga Gorczyca*

Projekt okładki: *Maciej Matejewski*

Skład: *Adekwatna – Filip Ostrowski*

Zdjęcie na okładce: © *Urs Siedentop – iStockPhoto.com*

Wszelkie prawa zastrzeżone. Zabrania się wykorzystywania niniejszej książki lub jej części do celów innych niż prawnie ujęte bez uprzedniej pisemnej zgody wydawcy. Zgodnie z prawem autorskim, bez uprzedniej zgody wydawcy zabrania się powielania, zapisywania oraz zamieszczania dzieła lub jego części w sieci komputerowej, a także w wewnętrznej sieci szkół i innych placówek oświatowych.

© Haufe Verlag GmbH & Co. KG, Niederlassung Planegg b. München 2009

© BC Edukacja Sp. z o.o., Warszawa 2010

Wydawnictwo BC.edu

Warszawa 2010

Wydanie I

Druk i oprawa: *Drukarnia Pasaż*

ISBN 978-83-62180-93-6

Konwersja do formatu EPUB:

Legimi Sp. z o.o.

Przedmowa

Umiejętność formułowania ciętych ripost ułatwia życie. Celna kontra pomaga odeprzeć krzywdzące ataki słowne, zażegnać konflikt, zyskać sympatię, uniknąć niezręcznych sytuacji lub doprowadzić znajomych do śmiechu – co czasami potrafi zdziałać cuda. Osoby uzbrojone w ripostę szybciej zyskują uznanie w oczach innych i skupiają na sobie uwagę. Ci, którym odpowiedzi więzną w gardle w najmniej odpowiednich momentach, w starciu z bardziej wygadаныmi kolegami nie mają większych szans, choć prawdopodobnie dysponują celnymi argumentami. Każdy, kto umie się obchodzić ze słowami, powinien szkolić umiejętność ripostowania, która przydaje się zarówno w życiu zawodowym, jak i prywatnym.

Ale jak się do tego zabrać? Czy ripostowania można się nauczyć? Czy tę umiejętność można wyćwiczyć? A może jest to po prostu naturalny dar, który elokwentni ludzie otrzymali przy narodzinach, a który nie był dany tym mniej sprawnym werbalnie?

Oczywiście są tacy, którzy już od najmłodszych lat doskonale posługują się językiem. Nie oznacza to jednak, że inni, mniej utalentowani w tej dziedzinie, nie mogą im dorównać. Wręcz przeciwnie – mogą to zrobić dzięki systematycznemu treningowi. Umiejętność błyskotliwego ripostowania jest w głównej mierze owocem ćwiczeń. Ludzie, których dziś podziwiamy za zdolność szybkiego reagowania słownego, przez lata doskonalili i wzbogacali swój warsztat. Ta książka pomoże ci pójść w ich

ślady. Być może uda ci się osiągnąć cel łatwiej i szybciej niż tym, którzy postanowią zdać się wyłącznie na wrodzony talent – bo będziesz *systematycznie* budować i szkolić umiejętność kontrowania. Poznasz podstawowe (i jakże przydatne) techniki; nauczysz się, kiedy je stosować, a kiedy lepiej z nich zrezygnować. Dowiesz się, jak wyostrzyć dowcip, wzbogacić słownictwo i skutecznie sparować słowną zaczepkę. Szybko przekonasz się też, że werbalna skuteczność to nie tylko przydatne narzędzie, lecz także źródło przyjemności i satysfakcji.

Jak zostać mistrzem ciętej riposty?

Cięta riposta jest w modzie. Półki w księgarniach uginają się pod ciężarem książek o „magii ciętej riposty”, „sztuce retoryki bojowej” czy „dowcipnych odpowiedziach na głupie zaczepki”. Warto wspomnieć też o kieszonkowym przewodniku „Schlagfertigkeit” (Szermierka słowna), który do tej pory sprzedawał się w Niemczech w nakładzie ponad pięćdziesięciu tysięcy egzemplarzy. Szkoleniowcy pokazują, jak „skutecznie bronić się w walkach słownych”, jak „stać się dowcipniejszym” i jak „odnieść sukces”. Najróżniejsze grupy docelowe (kobiety, sprzedawcy, kadry kierownicze) uczą się, jak swobodnie i celnie kontrować wypowiedzi współrozomówców. Czy naprawdę potrzebna jest kolejna publikacja o słownej szermierce?

Owszem. I to bardzo. Bo właśnie ta książka pomoże ci wyćwiczyć umiejętność formułowania zgrabnych ripost, krok po kroku. Co jeszcze ważniejsze, nie chodzi o to, aby odpowiadać dowcipnie lub nawet bezczelnie, ale by bronić własnej suwerenności i zachować godność. Jeśli na pierwszym miejscu stawia się wyłącznie chęć zaimponowania niewymuszoną swadą, można doprowadzić do wielu nieprzyjemnych sytuacji, szczególnie w życiu zawodowym.

Zuchwałość nie zawsze wygrywa

Cięte riposty z natury nie są miłe. Często zawierają pewną dozę złośliwości, która potęguje ich działanie i dodaje im pikanterii. Istnieje jednak pewne niebezpieczeństwo. Techniki i schematy proponowane przez niektóre publikacje mogą wpędzić cię w kłopoty. Mistrz ciętej riposty nie musi być koniecznie zuchwały czy wręcz bezczelny – takie zachowanie tylko przysparza wrogów. I nie pomaga też, gdy uważamy, że inni nie powinni tak bardzo brać do siebie wszystkiego, co powiemy. I tak będą to robić – zwłaszcza ci, z którymi pracujemy.

Ostatni rządowy raport dotyczący mobbingu wykazał, że to zjawisko często zaczyna się od przykrych, bolesnych uwag. Osoba mobbująca na swój sposób mści się na swej ofierze. Czy szkoleniowcy z zakresu komunikacji werbalnej są tego świadomi?

Rada

Nie poniżaj innych. Zawsze szanuj godność drugiego człowieka. Ktoś, kto „miesza innych z błotem”, nie jest mistrzem ciętej riposty, ale chamstwa.

Właściwa ocena sytuacji

Riposta jest zawsze uzależniona od sytuacji. Coś, co dziś zyskuje uznanie w oczach kolegów, jutro – w obecności szefa – może się spotkać z grobowym milczeniem. I na odwrót. Autorzy wielu książek nieprzypadkowo nie poruszają tego tematu, ponieważ w życiu dochodzi do najróżniejszych sytuacji. Nawet najwnikliwsza publikacja nie podpowie ci, czy na ciętą uwagę twój szef zareaguje złością, czy rubasznym śmiechem. Musisz ustalić to sam na podstawie doświadczeń i zastanowić się dwa razy, zanim zaryzykujesz.

Powinieneś pamiętać też o tym, że zbyt drobiazgowa analiza sytuacji nie prowadzi do niczego dobrego. Gdy zbyt gorączkowo myślimy,

blokujemy się od wewnątrz i nie potrafimy szybko znaleźć właściwej odpowiedzi. Prawda jest taka, że gdy sytuacja już ma miejsce, w ogóle nie powinniśmy się zastanawiać. Musimy zorientować się wcześniej, co się wokół nas dzieje, i wiedzieć, czego nie wypada mówić. Ta książka podpowie ci, jak wyrobić w sobie ten nawyk.

Rada

Kto w każdej sytuacji odpowiada tak samo, ma prawdopodobnie wiele zalet, ale na pewno nie posiada umiejętności ripostowania.

W jakich sytuacjach ripostować?

Aby ripostować, trzeba mieć powód. Jest nim zazwyczaj nieprzyjemna sytuacja, której się nie spodziewałeś i która wymaga od ciebie pewnej reakcji. Ktoś cię atakuje, śmieje się z ciebie lub odnosi się w stosunku do ciebie lekceważąco. Skup się teraz na poniższych przykładach i zastanów się, jak zareagowałbyś w opisanych sytuacjach:

- Właśnie kupiłeś sobie kawę w bufecie i usiadłeś przy stoliku. Obok ciebie przechodzi kolega z pracy i rzuca: „O, znowu robisz sobie dwugodzinną przerwę na kawę?”.

Twoja reakcja:

.....

- Chcesz wyjść dziś wcześniej do domu. Na krótko przed godziną, o której chciałeś skończyć pracę, przychodzi do ciebie szef, kładzie na twoim biurku stos papierów i mówi: „Przejrzyj to jeszcze dziś”.

Twoja reakcja:

.....

- Siedzisz na zebraniu. Właśnie opowiadasz coś kolegom, gdy nagle sąsiad z fotela obok rzuca nonszalancko: „Kiedy ostatni raz czyścił pan sobie uszy?”. Sala wybucha śmiechem.

Twoja reakcja:

.....

- Twoja sekretarka napisała list handlowy, w którym aż roi się od błędów. Gdy zwracasz jej uwagę, odpowiada: „Niech pan nie będzie taki drobiazgowy. Kto dziś patrzy na ortografię, najważniejsza jest treść”.

Twoja reakcja:

.....

- Prowadzisz prezentację. Dowcipny kolega podrzucił ci folię, na której widnieje karykatura szefa. Niczego nieświadomy kładziesz nieszczęsną folię na rzutnik. Rozlega się gromki śmiech.

Twoja reakcja:

.....

- Pracujesz nad pewnym projektem w grupie raczej słabo zmotywowanych osób. Próbujesz zachęcić kolegów do pracy, proponując konkretne rozwiązania. Jeden ze współpracowników rzuca ci pełne dezaprobaty spojrzenie i cedzi przez zęby: „A ty co? Masz się za szefa?”.

Twoja reakcja:

.....

Czy bezskutecznie starasz się wymyślić zgrabną ripostę? Może uważasz, że odpowiedź, która przyszła ci do głowy, nie jest zbyt przekonująca? Albo po prostu czujesz się nieswojo? Nie ma w tym nic dziwnego. To naturalny punkt wyjścia, także dla osób obytych w słownych przepychankach. Umiejętności ripostowania potrzebujemy właśnie wtedy, gdy język staje kołkiem. Wystarczy błyskotliwa odpowiedź – i wychodzimy z sytuacji z twarzą.

Uwaga, ryzyko skaleczenia!

Ripostowanie przypomina szermierkę. Już samo pojęcie „riposta” wywodzi się z języka sportu – oznacza gotowość do oddania precyzyjnego, błyskawicznego ciosu czubkiem floretu. Musimy pchnąć przeciwnika, zanim on to zrobi.

Nie oznacza to jednak, że ripostujący jest równocześnie atakującym. Dużo częściej broni się on w przemyślany i sprytny sposób. Odpiera atak. Pochodzące z francuskiego słowo „riposte” ma dokładnie te dwa znaczenia – opisuje kontratak w walce szermierczej oraz ciętą odpowiedź na napaść słowną.

Postrzegając zagadnienie z tej perspektywy, przekonujemy się, że werbalne kontrowanie nie jest zupełnie nieszkodliwe. Zawsze istnieje ryzyko skaleczenia, bo riposta to broń – broń, którą powinniśmy stosować tylko do obrony. Wykorzystywana w inny sposób może się okazać destrukcyjna i na długo zatruć atmosferę – nawet wtedy, gdy wbijamy szpilki pod pretekstem żartu. Istnieje jeszcze jedna, ważna kwestia – siła kontry powinna być dostosowana do siły ataku. Oczywiście nie chodzi o to, aby wszystkie wypowiedzi rzucać na szalę, ale by nie reagować zbyt ostro.

Jeśli ktoś na niewinny żart odpowiada miażdżącą ripostą, zachowuje się tak samo niestosownie jak wtedy, gdy nie odpowiada w ogóle. W pierwszym przypadku naraża się na utratę sympatii i chęć zemsty, w drugim – staje się obiektem współczucia i ryzykuje, że współpracownicy przestaną go szanować. Pamiętaj, że celem twojej riposty ma być uświadomienie atakującemu, że nie pozwolisz, aby cię źle traktowano.

Z przymrużeniem oka

Mimo że mówimy tu o sytuacjach nieprzyjemnych – gdy ktoś nas atakuje, naśmiewa się z nas lub po prostu działa nam na nerwy – powinniśmy podejść do sprawy z dystansem. Riposty mają to do siebie, że nie są do końca poważne, należy je traktować z przymrużeniem oka. Dlaczego? Ponieważ pomagają nam zachować niezależność. Wyrażają myśl: „To tylko żarty. Twój atak tak naprawdę wcale mnie nie zranił, bo postrzegam go jako coś zabawnego, niewinnego. Coś, co po mnie spływa. Owszem, bronię się, ale też nie na poważnie, dlatego nie czuj się urażony. To tylko gra”.

Ta strategia „deeskalacyjna” zazwyczaj spełnia swoją funkcję – szczególnie wtedy, gdy akurat nie jesteśmy w stanie celnie skontrolować wypowiedzi przeciwnika. Dobrze sprawdza się również w roli amortyzatora prowokacji. Istnieją jednak pewne granice. Jeśli ktoś narusza naszą godność, nie możemy obrócić sytuacji w żart i zbagatelizować ataku. W ten sposób zachęciłibyśmy napastnika, by przy kolejnej okazji zaatakował nas jeszcze agresywniej i zuchwalej.

Nie ma zwycięstwa bez zaskoczenia!

Umiejętność ripostowania opiera się na zaskoczeniu oponenta. Wróćmy do szermierki: zawodnik przewidywalny, walczący schematycznie ma nikłe

szanse na zadanie ciosu przeciwnikowi. Dlatego trzeba zaskakiwać – jest to klucz do sukcesu.

U podstaw wielu technik ripostowania leży właśnie ta zasada. Reaguj tak, jak nie spodziewałby się tego po tobie twój przeciwnik. Zaskoczony, nie będzie potrafił znaleźć odpowiednich słów, a ty, usatysfakcjonowany, będziesz mógł rozsiąść się w fotelu i smakować zwycięstwo.

Nie jest to jednak sprawa do końca jasna. Techniki zaskakiwania? To przecież sprzeczność sama w sobie. W technikach, czyli z góry ustalonych schematach, nie ma przecież żadnej niespodzianki, ponieważ działają one według zasady „jeśli z jednej strony włożymy A, z drugiej wyjdzie B”.

Uzmysławia to pewną prawdę: techniki, które przyswoisz i wyćwiczysz, będą skuteczne wtedy, gdy przestaną być technikami. Stosowane zbyt mechanicznie tracą na celności. Z początku nie obędzie się jednak bez pewnego zgrzytania – co nie powinno wywoływać w tobie niepokoju. Te nieco automatyczne techniki, które – zastosowane w praktyce – najpierw będą wyglądały nieporadnie, stanowią niezbędną pomoc w doskonaleniu umiejętności ripostowania. Spełniają funkcję wspierającego gorsetu, który umożliwia pierwsze samodzielne zagranie z kontry. Gdy już nabierzesz wprawy, zdejmiesz ów gorset i przekonasz się, że jesteś w stanie zaskakiwać najróżniejszych ludzi na najróżniejsze sposoby. Więcej na ten temat znajdziesz w części praktycznej.

Czy cięte riposty muszą być dowcipne?

Nierzadko umiejętność ripostowania ocenia się na podstawie zdolności do rozbawiania innych. Ma to wiele wspólnego z efektem niespodzianki – osoba zaskoczona zazwyczaj reaguje śmiechem. I bardzo dobrze. Śmiech rozluźnia, oczyszcza atmosferę, łagodzi napięcia; poza tym ludzie, którzy

potrafią rozśmieszyć innych, są na ogół bardzo lubiani. Musimy jednak rozgraniczyć bycie dowcipnym od werbalnego kontrowania. Głównym celem riposty nie jest rozbawienie drugiej osoby, ale zachowanie własnej suwerenności i wyjście z twarzą z nieprzyjemnej sytuacji.

Poczucie humoru bywa bardzo pomocne (więcej na stronie 163), ale w gruncie rzeczy stanowi tylko instrument, którego możemy użyć lub nie. Czasami lepiej zrezygnować z dowcipu i wystosować całkiem poważną kontrę. W niektórych sytuacjach w grę wchodzi wyłącznie odpowiedź pozbawiona humorystycznego zabarwienia.

Cel: obrona własnej suwerenności

Skoro celem ripostowania nie jest rozśmieszanie, to co nim jest? W naszym rozumieniu cięta odpowiedź ma bronić niezależności, poszerzyć ją lub też na nowo stworzyć. W nieprzyjemnej sytuacji, w której powinienes ripostować, twoja autonomia jest zagrożona. Ktoś odnosi się do ciebie z pogardą, a nie z szacunkiem, ignoruje twoje życzenia i zapomina o przysługujących ci przywilejach. Żąda od ciebie rzeczy, na które wcale nie masz ochoty, ale na które ostatecznie musisz się zgodzić. Jeśli odpowiednio zareagujesz, odzyskasz panowanie nad sytuacją, wolność i prawo do decydowania o sobie. To ty ustalasz reguły gry – przynajmniej w odniesieniu do samego siebie.

Rada

Suwerenność (z łaciny „superanus” – ‘dominujący, wyższy’) to możliwość samodzielnego decydowania o własnych działaniach. Kto ją traci, pozwala sobą manipulować i podejmować innym decyzje sprzeczne z jego interesami lub nawet z jego wolą. Utrata autonomii to utrata wolności.

Dlaczego obrona suwerenności jest taka ważna?

Autonomia nie daje ci władzy nad innymi. Nawet na podporządkowanej pozycji możesz zachować suwerenność i równocześnie wypełniać wszystkie powierzone ci obowiązki. Suwerenny pracownik jest przede wszystkim lojalny i niekoniecznie nastawiony na własne korzyści.

Autonomia jest w gruncie rzeczy tym, co wyróżnia cię jako człowieka, i jeśli jej bronisz, robisz dobrze. Nie ma to nic wspólnego z twoim statusem w firmie, lecz z człowieczeństwem. Obojętnie, na jakiej pozycji pracujesz, masz prawo wymagać, aby traktowano cię z szacunkiem. Elegancją i skuteczną metodą wypracowania tego szacunku jest umiejętność ripostowania.

Odrobina złośliwości nie zaszkodzi

Nie zawsze uda ci się obronić w uprzejmy sposób. Czasami aby zyskać szacunek, musisz ubrudzić sobie ręce – agresywnie zaatakować przeciwnika, uwydatnić jego słabości, uzmysłwić mu jego śmieszność. W niektórych sytuacjach nie obędzie się bez złośliwości.

Nie daj się jednak wprowadzić w błąd – prawienie złośliwości, szczególnie współpracownikom, nie jest takie łatwe, jak by się wydawało. Dlaczego? Bo z kolegami powinno się żyć dobrze, traktować ich z szacunkiem i sympatią – także tych, którzy nie są dla ciebie najmiłsi. Zdarzają się jednak chwile, w których uprzejmość zda się na niewiele. Wręcz przeciwnie, może ci nawet zaszkodzić. Ugrzecznione zachowanie i odpowiednie reagowanie na zaczepki rzadko idą w parze. Pragniesz spokoju i harmonii, aż tu nagle padasz ofiarą prowokacji. Ktoś zuchwale rzuca ci rękawicę, zatruwa atmosferę, rani twoją dumę. Co wtedy robisz? Zazwyczaj nic, bo w takich sytuacjach czujesz się sparaliżowany.

Sprawiasz wrażenie bezsilnego, bo nie nauczyłeś się, jak skutecznie się bronić.

Są też osoby, które na prowokacje reagują zbyt gwałtownie. Wystarczy mały przytyk, a od razu wybuchają, złością się i snują plany słodkiej zemsty. Nie ma to oczywiście nic wspólnego z umiejętnością celnego ripostowania i umiarkowaną złośliwością, bo konflikt zaognia się i obie strony są poszkodowane. Czy widzisz już, dlaczego lepiej dawać upust drobnym złośliwościom, zamiast tłumić je w sobie? Jeśli nad nimi zapanujesz, nigdy nie doprowadzisz do eskalacji konfliktu i kolejnych niemiłych sytuacji.

Złośliwość niczym lekarstwo

Abyśmy mieli jasność: nie chodzi o to, by przy każdej okazji uciekać się do bezczelności czy nawet grubiaństwa. Kluczem do sukcesu jest wypracowanie umiejętności dostrzegania małych i dużych słabości przeciwnika. Niestety ta zdolność jest w nas zazwyczaj o wiele słabiej rozwinięta, niż nam się wydaje.

Rada

„Większość ludzi jest zbyt skupiona na sobie, aby pozwolić sobie na prawdziwą uszczypliwość”. (Fryderyk Nietzsche)

Jeśli wiesz, czego brakuje drugiej osobie i w jaki sposób najłatwiej ją zranić, możesz dokładnie określić cel swojego ataku. Nie uderzaj jednak tam, gdzie zaboli najbardziej, bo twój oponent obrazi się na amen. Dozuj złośliwości tak, aby kontra była skuteczna, ale taktowna. Nie przesadzaj, bo uszczypliwość jest niczym trucizna – tylko w małych dawkach działa jak lek.

Podwójne uzasadnienie

Powtórzmy więc: umiejętność ripostowania to nie grubiaństwo. Złośliwość nie może być celem samym w sobie, musi być uzasadniona – i to podwójnie:

- pragmatycznie – ciętość riposty musi wynikać z sytuacji,
- estetycznie – kontrę trzeba „opakować” tak, aby nie przypominała armaty ciężkiej artylerii.

Przedstawmy powyższą teorię na konkretnych przykładach.

P R Z Y K Ł A D

Bałagan w biurze

Pani Franczak zapodziała gdzieś bardzo ważny dokument. Jej szefowa, pani Telnicka, postanawia pomóc jej w poszukiwaniach. W obliczu ogólnego nieładu przełożona zwraca uwagę swojej pracownicy: „Pani Franczak, w pani biurze panuje kompletny chaos. Bardzo proszę, aby w przyszłości zadbała pani o porządek”, na co zadumana pani Franczak odpowiada: „Ach, wie pani, kto utrzymuje porządek, jest zbyt leniwy, aby szukać”.

To przykład riposty, która nie jest ani zgrabna, ani celna, a jedynie impertynencka. Pani Franczak zapomniała o „uprawnieniu pragmatycznym”. Prośba jej szefowej była w pełni uzasadniona, więc jeśli nie chciała się do niej dostosować, powinna była przedstawić solidne argumenty. Sytuacja wyglądałaby zgoła inaczej, gdybyśmy wyobrazili ją sobie tak: w biurze pani Franczak panuje względny porządek, przez drzwi wtyka nos koleżanka z pracy i rzuca taką samą uwagę jak pani Telnicka. Nawet jeśli na biurku pani Franczak leży kilka zbędnych papierów, jej

odpowiedź może w tym przypadku ująć za niemal trafną. Powód: dla prośby koleżanki nie ma uzasadnienia. Riposta pani Franczak jest zatem nieco miłszą formą wyrażenia myśli: „Lepiej zajmij się swoimi sprawami”.

P
R
Z
Y
K
Ł
A
D

„Ale z ciebie fujara”

Dyrektor do spraw marketingu, pan Fiszko, zacina się w połowie prezentacji. Najwyraźniej pomyliły mu się wykresy. Jego kolega z działu, pan Doroch, komentuje: „Fiszko, ale z ciebie fujara”. Fiszko odpowiada: „A ty, Doroch, jesteś fujarą nad fujary”.

Kolega Doroch nieco się zagalopował, dlatego pan Fiszko jest „pragmatycznie uprawniony” do tego, aby się bronić. Jego odpowiedź nie należy jednak do najfortunniejszych, bo tylko powieliła to, co wymyślił Doroch. Riposta pana Fiszko powinna zawierać mały fortel słowny, nawiązanie do wypowiedzi kolegi – inaczej nawet w minimalnym stopniu nie zbliży się do celu. Fiszko mógłby odpowiedzieć następująco: „Ja, fujara? Owszem, wszyscy tańczą tak, jak im zagram”.

Reaguj natychmiast

Kto chce celnie ripostować, nie ma czasu do stracenia. Odpowiedź musi paść od razu, to decydująca kwestia. Długie zastanawianie się i ważenie słów nie wchodzi w grę. Albo odpowiadasz od razu, albo reagujesz milczeniem. I milczysz na zawsze. Błyskotliwa riposta nie ma żadnej mocy, jeśli pada zbyt późno.

Dlatego osoby o wyrafinowanym poczuciu humoru zazwyczaj nie radzą sobie z ripostowaniem, bo zbyt długo zastanawiają się nad odpowiedzią.

Nawet jeśli w końcu wpadną na dobrą kontrę, i tak ponoszą klęskę – bo ich przeciwnicy nie rozumieją, o co im chodzi. „A ten o czym mówi? Czy to było do mnie? Czy ktoś może mi wyjaśnić, co miał na myśli?”. Takie pytania zabijają każdą ripostę. Dbaj o to, aby nigdy nie padały z ust twoich oponentów.

Wybieraj krótszą drogę

Bądźmy szczerzy: to ludzie o nieco mniej wyrafinowanym poczuciu humoru ripostują najcelniej, i to z dwóch względów – szybciej znajdują odpowiednią kontrę i nie są tak wybredni, jak ich koledzy dysponujący nieco gładszym dowcipem. Nie wstydzą się rzucać średniej jakości ripost po kilka razy w kierunku tej samej osoby. Nie są więc może najbardziej finezyjnymi humorystami, ale w końcu nie o to chodzi. Ważna jest szybkość i celność – przy czym celność nie oznacza od razu strzału w komorę serca ofiary. Pozostając przy żargonie myśliwych: nie wystarczy wycelować, trzeba też pociągnąć za spust.

Szczególnie ci, którzy lubują się w ukrytej ironii, powinni zwracać uwagę na to, aby w rozmowie unikać skomplikowanych rozwiązań. Ogólnie rzecz biorąc, perfekcjonizm nie przyda się na wiele. Myśl prosto, nie kombinuj, wybieraj najkrótsze ścieżki myślowe. W ten sposób szybciej dotrzesz do celu. I co równie ważne – będziesz stanowił przykład dla innych.

Riposta przeciw natrętom

Riposta to przede wszystkim narzędzie obrony, ale zdarzają się sytuacje, w których nic nam nie grozi, jednak błyskotliwa odpowiedź może okazać

się bardzo pomocna, np. gdy ktoś się nam narzuca, wręcz naprzykrza się swoim przesadnie miłym zachowaniem, próbując ugrać coś dla siebie. Warto wtedy za pomocą ciętej riposty sprowadzić natręta do parteru.

P
R
Z
Y
K
Ł
A
D

Jak pozbyć się natrętnego wielbiciela

Podobnie jak wiele innych wiedeńskich znakomitości krytyk teatralny i felietonista Alfred Polgar miał ulubioną kawiarnię w samym sercu Austrii. Od jakiegoś czasu nachodził go tam pewien natrętny wielbiciel, który za każdym razem siadał przy jego stoliku i doprowadzał Polgara do pasji swoim służalczym zachowaniem. Pewnego wieczoru krytyk nie wytrzymał – bez słowa wstał od stolika i skierował się do wyjścia. Wielbiciel złapał płaszcz i pognął za swoim idolem. Gdy obaj wyszli z kawiarni, zapytał: „W którą stronę pan idzie, panie Polgar?”, na co ten odparł chłodno: „W inną niż pan”.

Zwłaszcza w kontaktach z natrętami powinieneś ściśle przestrzegać zasady umiarkowania. Obnażanie śmieszności człowieka o trudnym charakterze nie jest godne pochwały, ale odpychające. Z drugiej strony nie musisz pozwalać na to, aby ktoś ci się naprzykrzał. To jedna z sytuacji, w których twoja suwerenność jest ograniczana i która może być dla ciebie szczególnie nieprzyjemna, jeśli wspomniany natręt nie zechce się po prostu odczepić. Ów człowiek może być w stosunku do ciebie przesadnie uprzejmy lub też narzucać ci się, planując za ciebie, jak będziesz spędzał czas – oczywiście w jego obecności.

W zależności od stopnia nasilenia natarczywości natręta możesz delikatnie lub nieco dobitniej zasugerować mu, że nie odpowiada ci jego zachowanie. Dopiero gdy to nie odniesie skutku, zastosuj drastyczniejsze

metody. Jeśli i one nic nie dadzą, nie zastanawiaj się i działaj zdecydowanie.

Rada

Swoje uwagi kieruj zawsze pod adresem czyjegoś denerwującego zachowania, a nie samej osoby [argumenty ad rem, a nie ad personam – przyp. red.]

Nie daj się wykorzystać

Cięty język przyda się także w sytuacji, gdy ktoś chce wykorzystać twoją sympatię i wsparcie do własnych celów. Jeśli pracujesz na kierowniczym stanowisku, na pewno znasz takie przypadki. Podwładny zasypuje cię komplementami, zdradza ci poufne informacje albo głośno narzeka na kolegę, którego nie lubi, i oczekuje, że staniesz po jego stronie. Co powinieneś zrobić? Dać mu do zrozumienia, że przejrzałeś jego taktykę i nie zamierzasz być pionkiem w jego grze.

Czasami wystarczą drobne aluzje, które zrozumie tylko on. Plus jest taki, że z takiej sytuacji obydwaj wychodzicie z twarzą i że takim zachowaniem możesz zyskać szacunek i uznanie. Więcej na ten temat znajdziesz w części praktycznej.

Riposta jako zabawa

Istnieją sytuacje, w których nie trzeba od razu uciekać się do broni ciężkiego kalibru, np. gdy któryś z kolegów z pracy próbuje cię nabrać lub wciągnąć w grę słowną. Droczenie się, żartobliwe docinki, nieszkodliwe aluzje – wszystko to wymaga błyskotliwych odpowiedzi. Musisz dotrzymać

kroku kolegom, a nawet ich pokonać. W przeciwnym razie znajdziesz się na przegranej pozycji i staniesz się obiektem niekończących się żartów.

Naturalnie możesz też wycofać się z gry, ale wtedy prawdopodobnie zostaniesz określony mianem tego, kto nie umie się bawić. Przecież czasami trzeba sobie pozwolić na odrobinę rozrywki, prawda?

To nie na poważnie, kretynie!

Istnieje różnica między koleżeńskimi przepychankami, które sprawiają obu stronom przyjemność, a ukrytym współzawodnictwem, którego celem jest wyeliminowanie rywala. Ciekawe jest to, że oba te zjawiska są do siebie łudząco podobne. Osobom z zewnątrz często może się wydawać, że dwóch współpracowników obrzuca się nawzajem wyzwiskami, wyrażając w ten sposób wzajemną nienawiść. Tymczasem zwroty typu „ty kretynie” czy „podły naciągaczu” w rzeczywistości umacniają relacje, szczególnie między mężczyznami.

Zdarza się jednak, że pod pozorem wymiany żartobliwych zdań jedna osoba chce pogrążyć drugą, a ponieważ nie może zrobić tego wprost, ukrywa prawdziwe intencje pod płaszczem dowcipu.

Powinieneś być przygotowany na obie ewentualności. Nie jest wskazane, abyś obrażał się na kolegów za kumpelskie docinki. Musisz też wiedzieć, jak reagować, gdy ktoś wciąga cię w pozornie figlarną konwersację, aby tak naprawdę przemycić w niej inwektywy pod twoim adresem.

Do czego przyda ci się ta książka

Niniejsza książka zawiera łącznie dziewięć lekcji. Dzięki zamieszczonym w nich technikom i ćwiczeniom staniesz się prawdziwym mistrzem ciętej riposty. Pierwsze lekcje koncentrują się na sprawach podstawowych, takich jak mowa ciała, odpowiednia modulacja głosu i przełamanie bariery mentalnej. Następnie poznasz najróżniejsze techniki – proste, ale skuteczne, dowcipne, dyplomatyczne, odważne i łagodne – dowiesz się, jak reagować na napady złości, parować ciosy poniżej pasa, odpowiadać na niesprawiedliwą krytykę, rozśmieszać słuchaczy. Powiemy też, na co uważać, gdy twoim przeciwnikiem jest publiczność, oraz co robić, aby doskonalić swoje umiejętności.

Radzimy przeczytać tę książkę od początku do końca, zacząć od lekcji pierwszej i skończyć na dziewiątej. Możesz również skoncentrować się na konkretnym rozdziale, który szczególnie cię interesuje. Na początku każdej lekcji informujemy, co jest jej głównym tematem.

I jeszcze kilka słów na temat ćwiczeń: przyniosą efekt tylko wtedy, gdy nie tylko je przeczytasz, lecz także rzeczywiście poświęcisz im trochę czasu. Niektóre możesz wykonać samodzielnie, do innych będziesz potrzebował (co najmniej) jednego partnera. Zaproś do współpracy kolegów – to działa mobilizująco. Nie tylko będziecie się dobrze bawić, lecz także uczyć się od siebie nawzajem.

Lekcja pierwsza: Mowa ciała

Z pierwszego rozdziału dowiesz się, w jaki sposób mowa ciała wpływa na skuteczność ripostowania i dlaczego formułowanie zdań należy wesprzeć odpowiednią postawą, gestami, mimiką, modulacją głosu oraz kontaktem wzrokowym.

Riposta zaczyna się od mowy ciała

Liczy się nie tylko to, co mówimy, lecz także jak mówimy – a tu ogromne znaczenie ma mowa ciała. Jest ona fundamentem, na którym należy budować ripostę. Jeśli nie jest on stabilny, istnieje niebezpieczeństwo, że cała budowla runie.

To, co mówisz, powinno pozostawać w harmonii z mową twojego ciała. Gdy tej harmonii nie ma, publiczność zawsze uwierzy najpierw twoim gestom i mimice, a dopiero później słowom.

P
R
Z
Y
K
Ł
A
D

Gdy osobie próbującej zmotywować innych trzęsą się kolana

Firmę Wendeler dotknął kryzys – obroty gwałtownie spadają, stali klienci odchodzą. Prezes przedsiębiorstwa, Henryk Korzecki, postanawia wygłosić płomienną przemowę do swoich pracowników, aby przekonać ich, że wspólnymi siłami są w stanie wyjść z tego kryzysu. Jak utrzymuje, pewne dane wskazują na to,

że sytuacja firmy się poprawia. Podczas mowy Korzecki stoi lekko pochylony do przodu i kurczowo trzyma się pulpitu. W szczególnie dramatycznych momentach podnosi głos i zaciska pięść, aby za chwilę ją rozluźnić i bezwładnie zwiesić rękę. Pod koniec przemowy jego kolana zaczynają lekko drżeć. Co przekazuje w ten sposób swoim podwładnym? Wszyscy z obecnych nabierają pewności, że w firmie wcale nie dzieje się lepiej, lecz coraz gorzej. Niektórzy myślą: „Biedny Korzecki”, inni, zdezorientowani, zastanawiają się: „Dlaczego on opowiada nam bajki, w które sam nie wierzy?”.

Ciało nie kłamie – przynajmniej nie w oczywisty sposób

Nasze ciało nieustannie wysyła sygnały, z których często nie zdajemy sobie sprawy. Pewnych reakcji organizmu nie jesteśmy w stanie kontrolować i zdarza się, że zachodzą one wbrew naszej woli – na przykład gdy oblewamy się potem lub rumieńcem. Nie możemy ich ukryć. Nasze ciało zdradzi nas tak czy inaczej.

Mowa ciała to coś fundamentalnego. Coś, co istniało, zanim powstały słowa. Dlatego jest o wiele bardziej przekonująca. Jeśli ktoś mówi ci, że jest „głęboko wstrząśnięty”, ale jego ciało tego nie wyraża, na pewno mu nie uwierzysz. Nie dasz się przekonać również wtedy, gdy jego gestykulacja i mimika będą neutralne. Dopiero gdy zwiesi smutno głowę i nic nie powie, będziesz wiedział, że rzeczywiście jest poruszony.

Nie ma wątpliwości co do tego, że przekaz niewerbalny jest wiarygodniejszy niż słowa. Jednak także za pomocą mowy ciała można kogoś okłamać. To sztuka trudna do opanowania, ale skuteczna. Gdyby nie ona, nie byłoby na świecie aktorów i hochsztaplerów. Kto chce kłamać słowami, musi zacząć od ciała.

W naszym przypadku nie chodzi jednak o kłamstwo, ale o odpowiednie wyrażenie tego, co chcemy powiedzieć. I tu możemy pomóc sobie kilkoma sztuczkami.

Rada

„Trudniej jest ukryć prawdziwe uczucia, niż upozorować te, których nie ma”.
(François de la Rochefoucauld)

Zacznijmy od postawy

Już sama postawa naszego ciała decyduje o tym, jak postrzegają nas inni. Kto siedzi przed publicznością z założonymi rękami i nakłania do „ożywionej dyskusji”, nie powinien się dziwić, że uczestnicy debaty nie wyglądają na zachęconych. Ręce założone na piersi wysyłają sygnał: „Jestem zamknięty, zdystansowany”.

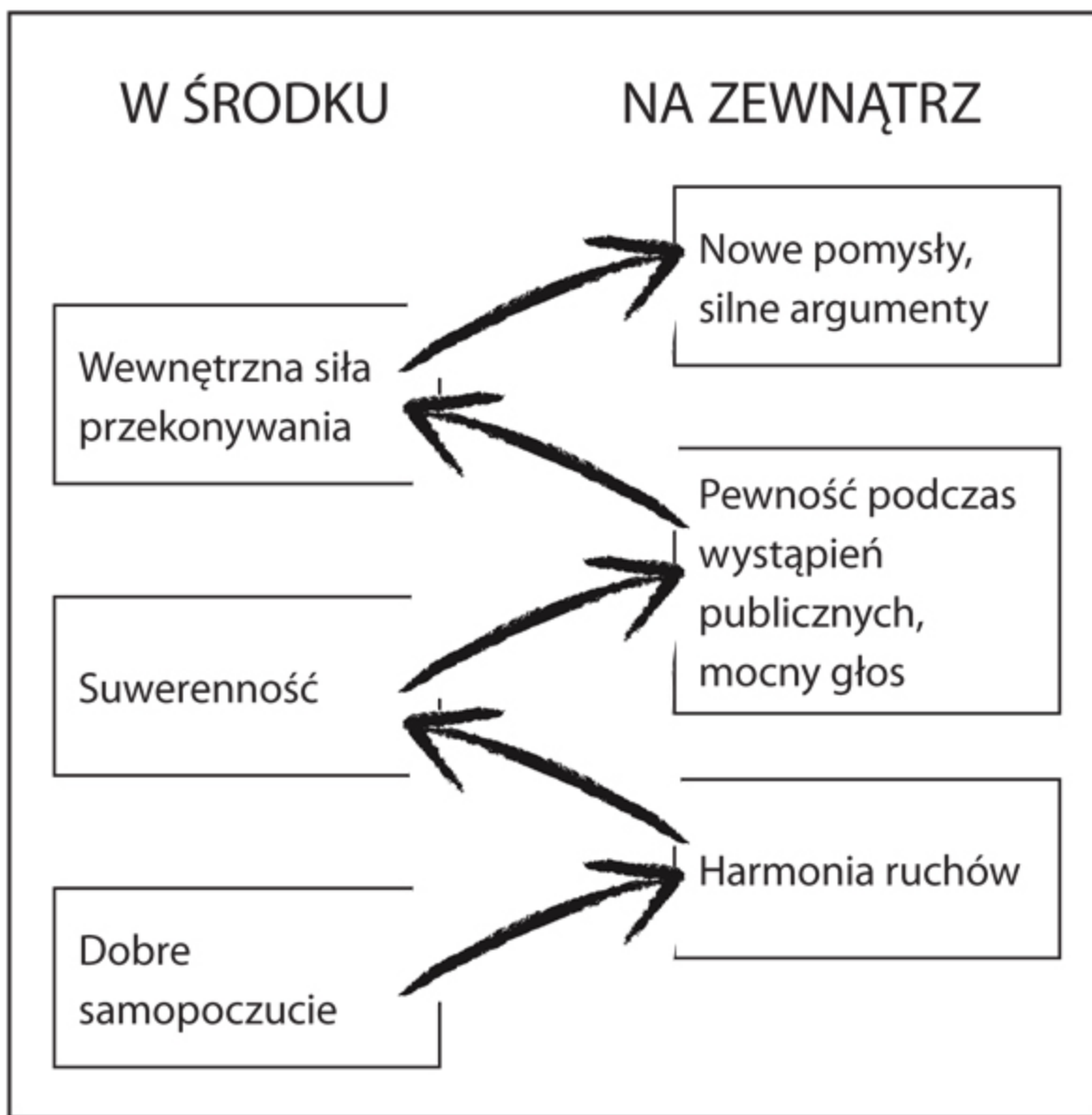
Osoba, która przyjmuje nas z otwartymi ramionami (jak prezenterzy telewizyjnych teleturniejów), sprawia wrażenie życzliwej i zachęcającej do działania. Ciekawe jest to, że postawą wpływamy nie tylko na otoczenie, lecz także na własne samopoczucie; na to, jak przeżywamy daną sytuację i jakie myśli pojawiają się w naszej głowie.

Jak uczucia i postawa wpływają na siebie nawzajem

Mowa ciała wyraża emocje i odwrotnie – postawa wpływa na odczucia. Prawdopodobnie znasz to z sytuacji stresowych.

Gdy czujesz się niepewnie, jesteś spięty, oddychasz płytko, zasycha ci w ustach, jest ci słabo. Chcesz coś powiedzieć, ale nie możesz wydusić

z siebie słowa. Gdy w końcu zaczynasz mówić, okazuje się, że twój głos się łamie, a ty wpadasz w panikę i denerwujesz się jeszcze bardziej. Nie możesz wydostać się ze spirali klęski.



Sygnały wewnętrzne i zewnętrzne wzmacniają się wzajemnie i mogą sprawić, że przewyższymy własne możliwości.

Z drugiej strony istnieje spirala powodzenia. Wszystko idzie po twojej myśli, czujesz się swobodnie, wchodzisz na salę pewny siebie i widzisz, że

zebrani właśnie tak cię postrzegają – jako pewnego siebie. To dodaje ci animuszu. Mówisz mocnym głosem, jasno i zrozumiale wyjaśniasz nawet najbardziej skomplikowane kwestie. Uważasz się za osobę przekonującą i takie też sprawiasz wrażenie na słuchaczach. Widząc to, czujesz się jeszcze bardziej przekonujący i jeszcze skuteczniej działasz na innych. Stąd też powodzenie tezy głoszącej, że...

...siła tkwi w pozytywnym wrażeniu

Już wielokrotnie opisywano związek pomiędzy uczuciami i sposobem ich wyrażania. Ma on nawet zastosowanie terapeutyczne. Gdy śmiejemy się naprawdę szczerze, a nie wyłącznie ustami, nie tylko pokazujemy, że jesteśmy w dobrym nastroju, lecz także uwalniamy ogromną ilość pozytywnej energii. Naczynia krwionośne dostarczające mózgowi tlen rozszerzają się, twarz się rozjaśnia, myślimy swobodniej, nasz umysł staje się bardziej przenikliwy.

Istnieje nawet terapia za pomocą „świadomego uśmiechu”, która pomaga walczyć ze stresem. Kto czuje się zdenerwowany lub przestraszony, powinien jak najczęściej się uśmiechać. Naukowcy przypuszczają, że istnieje połączenie między ruchami konkretnych mięśni a pewnymi obszarami mózgu. Innymi słowy: jeśli jesteś w złym nastroju, możesz go szybko polepszyć dzięki zmianie własnego zachowania. Zakładając, że w ogóle tego chcesz...

Efekt tego zabiegu ma wiele konsekwencji, dlatego zanim przejdziesz do następnego akapitu, wypróbuj go na sobie. To ćwiczenie nazywa się „Facebuilding” (pojęcie stworzył komik René Schweizer).

Unieś wysoko kąciki ust, tak jakbyś przesadnie się uśmiechał. Twoje usta lekko się rozchylą. Utrzymaj ten wyraz twarzy przez kilka sekund.

W międzyczasie żyła biegnąca między kością jarzmową a czołem napełni się krwią (możesz wyczuć ją palcem). Krew na krótką chwilę pozostanie w mózgu, co wywoła przyjemne uczucie. Jeśli wykonałeś ćwiczenie prawidłowo, na pewno wiesz, o czym mowa. Tak? Gratulacje!

Teraz ściągnij twarz, opuść lekko kąciki ust, przymruż oczy i zmarszcz brwi. Wytrzymaj tak przez chwilę. Jak się teraz czujesz?

Co możesz osiągnąć zmianą postawy

Powyższe ćwiczenie dotyczyło mimiki, jednak w przypadku postawy ciała sprawa wygląda bardzo podobnie. Jeśli stoisz pewnie na nogach, w środku też czujesz się pewniej. Jeśli siedzisz na kołyszącej się ławce, nie będzie ci łatwo się obronić.

Przekonasz się sam, jak bardzo postawa ciała wpływa na skuteczność ripostowania, jeśli zmienisz pozycję przed wyprowadzeniem kontry.

Załóżmy, że siedzisz na krześle z nogą założoną na nogę, plecami do „napastnika”. Aby mu odpowiedzieć, musisz mocno odwrócić głowę. Wstań, ustaw się pewnie naprzeciw rozmówcy i dopiero wtedy ripostuj. Nieważne, co w tym momencie powiesz. Już samo to, że wstałeś, a twoje oczy znalazły się na tej samej wysokości co oczy przeciwnika, sprawia, iż rośnie skuteczność twojej obrony. To naprawdę działa!

Stań na jednej nodze, drugą trzymaj uniesioną w powietrzu. Niech twój kolega przejmie rolę współpracownika lub przełożonego – stojąc za tobą, powinien pełnym wyrzutu tonem wypowiadać zdania typu: „Dlaczego znowu zastaję cię tutaj? Nie powinienes przypadkiem pracować?”. Jak zareagujesz na takie słowa? Czy znajdziesz w głowie gotową odpowiedź, czy stracisz równowagę i wylądujesz na deskach?

Powtórzcie to ćwiczenie, ale zamieńcie się rolami i wprowadźcie dwie małe zmiany. Tym razem niech to „szef” stoi na jednej nodze, a atakowana osoba – na środku pokoju. Jak teraz będą wyglądać reakcje? Ile mocy możesz nadać swojej odpowiedzi? Zacznij od czegoś banalnego, np. „Pójdę po ciasto” albo „Czy tobie też przynieść kawę?”. Oczywiście w żadnym razie nie są to celne riposty. Chodzi o to, abyś dostrzegł, że łatwiej powiedzieć cokolwiek z bezpiecznej i pewnej pozycji, niż wycelować najbardziej ciętą ripostę, gdy nie czujesz się pewnie.

Tak powinienes stać

Właściwa postawa zdecydowanie działa na twoją korzyść. Jak stać pewnie? Na co uważać, a czego unikać?

- Nie stawiaj stóp zbyt blisko siebie. Buty pod żadnym pozorem nie mogą się dotykać. Zbyt szeroko rozstawione nogi sygnalizują natomiast, że szukasz zaczepki. W zależności od wymiarów ciała, ewentualnie długości nóg, odstęp pomiędzy stopami powinien wynosić od siedmiu do dwunastu centymetrów. Zwróć uwagę na to, aby palce stóp nie kierowały się ku środkowi; mogą być za to nieco rozchylone na zewnątrz.

- Nie opieraj się o nic. Staraj się unikać sytuacji, w których stoisz pod ścianą. Nie chowaj się za mównicą, bo pewnie prędzej czy później uczepisz się jej jak koła ratunkowego. Lepiej stań przed nią lub obok niej.
- Stój tak prosto, jak tylko potrafisz. Wyprostowana sylwetka budzi szacunek i zaufanie, dlatego nie garb się podczas rozmowy lub prezentacji.
- Nie zmieniaj co chwilę pozycji – możesz wówczas sprawiać wrażenie niespokojnego i zestresowanego – ale nie stój też cały czas sztywno, bo wygląda to nienaturalnie.
- Niektórzy przez większość czasu opierają ciężar ciała na jednej z nóg. Na dłuższą metę może to być nieco monotonne – a zapewne także niezdrowe. Jednak pewnym osobom odpowiada taka postawa – jeśli czujesz się w niej komfortowo, nie powinieneś nic zmieniać.

Co z rękami?

Ręce mogą stanowić problem, szczególnie podczas długich przemówień czy prezentacji. Jeśli pozwalamy im swobodnie zwisać, wyglądamy zdecydowanie niekorzystnie. Równie złe wrażenie robią skrzyżowane ramiona i schowane dłonie. Trzymaj ręce lekko ugięte i od czasu do czasu podkreślaj gestem poszczególne fragmenty wywodu. To standardowa pozycja, która – choć nieco sztywna – jest bezpieczna. Ćwiczą ją osoby uczęszczające na kursy retoryki i prezentacji.

Riposta to nie długa przemowa, dlatego możesz bez wahania pozwolić sobie na energiczniejszą gestykulację i użycie dłoni bez obawy, że zdenerwujesz tym rozmówcę. Pamiętaj jednak, aby przyjmować pozycję otwartą – czyli nie krzyżować rąk i nie chować dłoni do kieszeni.

Rada

Gdy atakuje cię słownie ktoś, kto stoi, wskazane jest, abyś również wstał. Wasze oczy powinny znajdować się na podobnej wysokości. Nie zawsze jest to jednak możliwe. Poza tym im większa odległość między przeciwnikami, tym mniej opłaca się wstawać z miejsca.

Jak siedzieć?

Większość zawodów wiąże się z pracą w pozycji siedzącej. Także w tym przypadku możesz przyjąć odpowiednią postawę, gdy chcesz kontrować. Podobnie jak przy pozycji stojącej chodzi o to, aby ciało wyrażało jak największą pewność siebie. Dlatego siedząc, zwracaj uwagę na następujące kwestie:

- Nie chowaj stóp za nogami krzesła. To sygnalizuje nerwowość i brak zaradności. W ogóle nie trzymaj nóg pod krzesłem, bo będziesz wtedy wyglądał tak, jakbyś chciał zaraz wstać i uciec.
- W miarę możliwości nie zakładaj nogi na nogę. Ten gest oznacza wycofanie (to jak stanie na jednej nodze). W ten sposób tracisz stabilność, a potrzebujesz jej, aby celnie ripostować. Wyjątek: jesteś kobietą i w tej pozycji czujesz się najlepiej.
- Wykorzystuj całą powierzchnię fotela. Nie siadaj na brzegu, bo wydasz się zestresowany i niepewny siebie.
- Unikaj miękkich siedzisk, w które można się zapaść i z których nie będziesz mógł się szybko wydostać. Stroń od głębokich foteli, kanap i oryginalnych mebli od znanych projektantów. Mogą one znacznie zmniejszyć twoje szanse na skuteczną obronę.
- Stawiaj obie stopy płasko na podłodze, przed krzesłem. Górne i dolne części nóg powinny tworzyć kąt nieco szerszy niż 90o.

- Siedź prosto, lekko nachylony ku przeciwnikowi, dzięki czemu łatwiej się skoncentrujesz. Unikaj sytuacji, w których musisz się odwracać, aby zobaczyć swojego oponenta – lepiej obróć fotel w jego stronę.

Jak gestykulować?

Skuteczność wypowiedzi można wzmocnić odpowiednimi gestami. W niektórych przypadkach gesty mogą zastąpić pojedyncze słowa – jeśli atakowany potrafi posługiwać się nimi wystarczająco jednoznacznie. Z takimi niewerbalnymi sygnałami należy się jednak obchodzić bardzo ostrożnie, bo często prowadzą do eskalacji konfliktu.

Powszechniejsze i bardziej pomocne są gesty wspierające, które podkreślają daną wypowiedź lub ją komentują, takie jak upominające unoszenie wskazującego palca, defensywne ruchy dłońmi ku dołowi lub zapraszające rozpościeranie ramion.

Niejasne znaczenie gestów

Gesty są wyrazem naszych uczuć. Za ich pomocą pokazujemy, jak mocno angażujemy się emocjonalnie. Dlatego odpowiednim gestem możemy podkreślić naszą wypowiedź. Co kryje się pod pojęciem „odpowiedni gest”? Niełatwo odpowiedzieć na to pytanie, ponieważ gesty nie posiadają z góry przypisanych znaczeń – nie możemy się ich nauczyć jak języka mówionego. Aby je rozszyfrować, kierujemy się intuicją, wyczuciem. Warto także podkreślić, że gesty są naznaczone kulturowo. Przedstawiciele niektórych warstw społecznych i kręgów kulturowych gestykulują intensywniej niż reprezentanci innych grup, w których osoba nadmiernie wymachująca rękami uchodzi za natarczywą. Również znaczenie sygnałów

niewerbalnych może się różnić w poszczególnych społecznościach. To, co w jednej kulturze jest uważane za gest obraźliwy, w innej może być zupełnie neutralne.

Ostrożnie ze sztafpowymi gestami

My, mieszkańcy Europy Środkowej, raczej nie przesadzamy z gestykulacją, dlatego świadome wprowadzenie pewnych gestów może znacznie zwiększyć skuteczność riposty. Trzeba jednak uważać – jakiś czas temu, przede wszystkim w środowisku kadr kierowniczych, rozpowszechniły się bardzo dynamiczne gesty, które osobom z zewnątrz wydają się nieco sztuczne. Użycie takich niewerbalnych znaków może przynieść skutek odwrotny od zamierzonego. Zapożyczanie cudzych gestów jest dość ryzykowne, bo mogą one nie pasować do osobowości tego, kto je przejął.

Korzystaj z własnego arsenału gestów. Pozwól sobie na ich świadome wprowadzanie i silniejsze akcentowanie. Pamiętaj jednak, że przesadna gestykulacja wygląda po prostu śmiesznie.

Unikaj negatywnych gestów

Własne gesty też trzeba stosować umiejętnie. Istnieją bowiem takie, które wykonujemy zupełnie nieświadomie, a które mogą w oczach innych uchodzić za negatywne. Mowa tu o gestach wyrażających niepewność, np. o wzruszaniu ramionami czy nerwowym potrząsaniu głową, czy o „gestach przemocy”, takich jak uderzanie pięścią lub gwałtowne chwytywanie i ściskanie przedmiotów. Szczególnie niemile widziane są gesty z użyciem palca wskazującego. Najlepiej w ogóle z nich zrezygnować.

Były przewodniczący frakcji CDU/CSU w niemieckim parlamencie, Friedrich Merz, od zawsze był wspaniałym oratorem. Mimo to jego wyszlifowane mowy często uchodziły – także wśród partyjnych kolegów – za nieco przemądrzałe i pouczające. Prawdopodobnie dlatego, że Merz miał pewien nawyk. Co chwilę – w geście groźby – podnosił wskazujący palec, a następnie gwałtownie go opuszczał, niczym gilotynę. Wkrótce prawdopodobnie sam to zauważył, a może zwrócił mu na to uwagę doradca do spraw wizerunku, bo „karzący palec” już nie pouczał słuchaczy podczas kolejnych wystąpień.

Co z mimiką?

Każdy, kto popatrzy w twoje oblicze, od razu się zorientuje, co chodzi ci po głowie – nawet jeśli będziesz próbował zachować kamienną twarz pokerzysty. To nie przypadek, że każda twarz ma zawsze jakiś wyraz. Jest ona nie tylko lustrem naszego wnętrza; każdy z nas jest doskonale wyszkolony w czytaniu z twarzy innych. Potrafimy dostrzec nawet najdrobniejsze niuanse i nadać im znaczenie. Umiemy więc rozróżnić uśmiech fałszywy od szczerego, choć trudno nam wskazać, w czym tak naprawdę tkwi różnica. A tkwi ona w tym, że pewne mięśnie naszej twarzy, których nie jesteśmy w stanie świadomie kontrolować, nie napinają się przy nieszczerym uśmiechu.

Rzeczywiście, mimiki nie da się w pełni kontrolować. I bardzo dobrze. Dzięki temu nie możemy się do końca zakamuflować i pozwalamy innym zaglądać w swoje karty. Poza tym szczerze kontakty z ludźmi są i przyjemniejsze, i zdrowsze.

Nie chodzi o to, aby twoja twarz wyrażała uczucia, których w tobie tak naprawdę nie ma. Bardziej zależy nam na tym, abyś przez negatywny „Facebuilding” nie popadł w spiralę stresu i nie zablokował się od środka.

Nie pokazuj, że się boisz

Gdy ktoś cię atakuje, naturalnie nie rozsiadasz się zrelaksowany w fotelu. Słowna napaść nie jest jednak powodem, aby wpadać w panikę i sztywnieć ze strachu. Z następnego rozdziału dowiesz się, jak przełamać pewne bariery. Najpierw jednak nauczysz się, jak sam nie podstawiać sobie nogi.

Staraj się kontrolować swoją mimikę na tyle, aby nie wyglądać na przestraszonego. Nie otwieraj szeroko oczu i ust ze zdziwienia, nie podnoś brwi, nie opuszczaj kącików ust. Jeśli zastygniesz w przerażeniu, przeciwnik poczuje satysfakcję, a ty nie będziesz w stanie się obronić.

Unikaj „uśmiechu numer pięć”

Pakujesz się w jeszcze większe kłopoty, gdy próbujesz ratować sytuację bladym uśmiechem. Masz nadzieję, że w ten sposób ukryjesz strach. Nic z tego. Efekt jest o wiele gorszy – twoja twarz wygląda groteskowo niczym maska, a przeciwnik i tym razem widzi, że wygrał. Paul Ekman, znany badacz emocji, określa ową ekspresję mianem „mizernego uśmiechu”. To wyraz całkowitej bezradności, którą natychmiast dostrzega twój oponent.

Bądź opanowany

Jaki więc powinieneś przybrać wyraz twarzy? Najbardziej neutralny z możliwych. Nie daj się sprowokować, pozostań spokojny i opanowany.

Nic ci się nie może stać, na pewno skutecznie się obronisz. To ty decydujesz, jak reagować na atak.

Kontakt wzrokowy

Kontakt wzrokowy to podstawa. Patrząc drugiej osobie w oczy, budujesz między wami most, który jest ci potrzebny nie tylko w relacjach z ludźmi, których darzysz sympatią, lecz także z tymi, którzy werbalnie cię atakują. Nie patrząc komuś w oczy, sygnalizujesz, że za wszelką cenę chcesz uniknąć z nim kontaktu. Mogą istnieć ku temu dwa powody:

- Brzydzisz się kimś tak bardzo, że wymazujesz go z rzeczywistości. Nie istnieje dla ciebie, karzesz go całkowitym lekceważeniem.
- Jesteś tak podległy drugiej osobie, że boisz się, iż każde jej spojrzenie cię zniszczy.

W obu przypadkach nie ma mowy o skutecznym ripostowaniu. Nie możesz lekceważyć przeciwnika ani też ulegać mu na każdym kroku. Musisz go obserwować. Wtedy przekonasz się, że jego wzrok wcale nie jest taki straszny.

Patrz w oczy – ale nie za długo

Gdy odpowiadasz, szukaj kontaktu wzrokowego. Patrz przeciwnikowi prosto w oczy – to może go wytrącić z równowagi – ale nie wpatruj się zbyt długo. Jak stwierdził antropolog Irven DeVore, ludzie, którzy patrzą sobie w oczy dłużej niż sześć sekund, albo się pozabijają, albo w sobie zakochają.

Jak odwracać wzrok

Utrzymuj kontakt wzrokowy z przeciwnikiem przez cały czas trwania „rozmowy” – szczególnie na początku, gdy zaczynasz mówić oraz gdy puentujesz swoją wypowiedź.

Potem skieruj wzrok w inną stronę! W pewnych sytuacjach możesz się wtedy odwrócić plecami. Sygnalizujesz w ten sposób, że sprawa jest dla ciebie zamknięta i że to do ciebie należało ostatnie słowo. Wymuszasz na przeciwniku, aby zrobił kolejny ruch, a to dla niego spore wyzwanie, które wymaga wysiłku i inwencji. I bardzo dobrze. Skoro już cię zaatakował, niech się trochę potrudzi.

Rada

Z małej chmury duży deszcz: Gdy nawiązujesz kontakt wzrokowy, a po wygłoszeniu zdania go przerywasz, wyprowadzasz wzorcową kontrę – przynajmniej w języku ciała. Jeśli utrzymujesz spojrzenie, skłaniasz oponenta do ponownego ataku.

Ć
W
I
C
Z
E
N
I
E

Kontakt wzrokowy

Twój kolega rzuca w twoim kierunku niewybredny komentarz. Spoglądasz na niego, zastanawiasz się przez krótką chwilę i mu odpowiadasz. Jeśli nie przychodzi ci do głowy żadna błyskotliwa kontra, nie przejmuj się. To nie ma teraz znaczenia. Wypowiedz pierwsze zdanie, na które wpadniesz. A jeżeli kompletnie nic ci nie zaświta, wyartykułuj spokojnym głosem niewyszukaną frazę: „To bardzo ciekawe, co mówisz”.

W tym ćwiczeniu najważniejsze jest twoje spojrzenie. Na początku potyczki słownej nawiązujesz kontakt wzrokowy z przeciwnikiem. Gdy mówisz, możesz na chwilę odwrócić spojrzenie (pamiętaj o teorii sześciu sekund Irvana DeVore’a!). Decydujący jest moment, w którym

kończysz swoją wypowiedź. Gdy z twoich ust padają ostatnie trzy, cztery słowa, ponownie spoglądasz na oponenta, a następnie odwracasz wzrok. Co się wtedy dzieje? Czy partner jest w stanie kontynuować potyczkę? Jeśli tak, jak oddziałuje to na ciebie?

Powtórz ćwiczenie, ale tym razem nie odwracaj spojrzenia, gdy już wyprowadzisz kontrę. Co się teraz dzieje? Czy dostrzegasz, że w tej sytuacji to nie ty kontrolujesz sytuację, ale twój przeciwnik?

Powtórz ćwiczenie po raz kolejny. Zachowuj się tak samo jak za pierwszym razem – spoglądaj na kolegę w trakcie mówienia, a po zakończeniu wypowiedzi odwróć wzrok. Niech partner unika twojego spojrzenia, gdy mówisz. Jak teraz zmienia się twoja pozycja? Czy czujesz, że gdy oponent nie chce patrzeć ci w oczy, nagle stajesz się silniejszy?

Jak dostroić głos

Do tej pory zajmowaliśmy się aspektami wizualnymi – tym, jaką przyjmować postawę, jak operować gestami, mimiką i spojrzeniem. To bardzo istotne kwestie, które tworzą fundament skutecznej riposty, ale ostatecznie przecież nie widzimy odpowiedzi, tylko ją słyszymy. Słyszymy głos.

Gdy brzmienie głosu nie pasuje do treści wypowiedzi, nawet najbardziej cięta riposta traci na sile. Zbyt piskliwy, cienki, skrzekliwy lub cichy głos nigdy nie idzie w parze ze skuteczną kontrą. Terapeuci głosu utrzymują, że 80% treści wypowiedzi zawieramy właśnie w głosie. Co prawda nie wiadomo do końca, w jaki sposób to zmierzli, ale nikt nie zaprzecza temu, że głos wpływa na siłę wypowiedzi.

Wszystko zależy od tonu

Modelując głos, możesz odpowiednio koloryzować swoją wypowiedź. Do dyspozycji masz ogromną paletę barw. Najbardziej kłującą złośliwość możesz opakować tak słodko, że odbiorca przekazu nawet się nie zorientuje, że właśnie usłyszał przytyk. Lub w drugą stronę – największy banał możesz wypowiedzieć tak znacząco, że rozmówca zacznie się nad nim poważnie zastanawiać.

Takie efekty osiągniesz tylko wówczas, gdy nauczysz się operować własnym głosem tak, jakbyś mistrzowsko opanował grę na instrumencie. Tę umiejętność możesz doskonalić dzięki ćwiczeniom i testowaniu rozmaitych rozwiązań w sytuacjach życiowych. Trudną sztuką „malowania głosem” zajmiemy się później – najpierw skupmy się na podstawach.

Niestety wielu ludzi nie potrafi odpowiednio używać głosu podczas słownej potyczki. Zaatakowani, wpadają w panikę, sztywnieją, co sprawia, że ich głos brzmi piskliwie. Niektórzy mężczyźni wpadają w ton szczekliwy, który wbrew ich oczekiwaniom nie sprawia, że wyglądają na silnych, lecz na mających problemy z wyduszeniem z siebie słowa.

Czy znasz własny repertuar głosowy?

Głos jest czymś bardzo indywidualnym, z własną historią i określonymi możliwościami. Każdy z nas dysponuje bogatym repertuarem barw, których używa w danej sytuacji – zazwyczaj zupełnie nieświadomie wybierając określony ton.

Ten nieświadomiony wybór z reguły dobrze się sprawdza. Inaczej rozmawiamy z klientem, a inaczej z małżonkiem. Automatycznie dobieramy inne brzmienie głosu, gdy przełożony rozmawia z nami jak z kolegami, a nie jak z podwładnymi. Nie zdajemy sobie wtedy sprawy

z tego, jak mówimy. A zdarza się, że nie potrafimy odpowiednio dopasować tonu do sytuacji.

- Są ludzie, którzy w rozmowie z osobą uważaną przez nich za ważną, np. szefem czy klientem, mówią przez nos. O dziwo ów ton jest często postrzegany jako arogancki lub anemiczny w przekazie, a na takim wrażeniu raczej ci nie zależy.
- Niektóre kobiety mają tendencję do naśladowania sposobu mówienia małych dziewczynek, gdy rozmawiają z przełożonym. Przybierają wysoki, wręcz piskliwy ton, przez co sprawiają wrażenie bezsilnych i słabych.
- Również panom zdarza się mówić wysokim głosem w sytuacjach stresowych. Są i tacy, którzy wybierają przeciwną drogę – stosują zbyt niski ton, który nie brzmi mocno i stanowczo, ale monotennie i chrypliwie.
- Podczas ważnych wystąpień wiele osób popełnia podstawowy błąd – w obawie przed pomyłką wpada w zbyt jednostajny ton.

Rada

Takich wpadek uda ci się uniknąć tylko wtedy, gdy nauczysz się panować nad własnym głosem i używać tonu odpowiedniego do sytuacji. Aby wyćwiczyć tę umiejętność, nagraj swój głos, a następnie odtwórz i uważnie mu się przysłuchaj. Będziesz miał wtedy czas na analizę. Przecież gdy już z kimś rozmawiasz, nie możesz równocześnie artykułować poszczególnych wyrazów i rozkładać na czynniki pierwsze brzmienia własnego głosu.

Uderz w odpowiedni ton

Nie musisz być mistrzem komunikacji werbalnej, aby formułować zgrabne riposty. Przede wszystkim musisz odpowiedzieć sobie na pytanie, co chcesz

przekazać w swojej wypowiedzi. Dobrym przesłaniem byłby komunikat: „Jestem niezależny i pewny siebie”.

To właśnie powinien wyrażać twój głos – niezależność i pewność. Dołóż wszelkich starań, aby twój głos nie zdradzał zdenerwowania. Mów spokojnie, ale zdecydowanie, uważaj na wysokość głosu. Jeśli jesteś kobietą, nie uderzaj w zbyt wysokie tony. Jednak mówienie niskim głosem również może się okazać zawodne – zazwyczaj brak mu mocy i odpowiedniej głośności. Najlepiej jeśli będziesz posługiwał się swoim optymalnym tonem głosu, zwanym tonem czekoladowym. Jak go znaleźć, dowiesz się za chwilę.

Nie za cicho, nie za głośno...

Natężenie głosu jest równie istotne, jak jego ton. Osoby mówiące cicho wysyłają sygnał: „Jestem malutki, nieważny, a to, co mówię, nie ma większego znaczenia”. Istnieje jednak pewien sposób mówienia, który – choć cichy – jest bardzo silny w przekazie. Taki ton zmusza drugą stronę do skupienia się na tym, co chcemy przekazać. Ta metoda sprawdza się głównie w przypadku osób piastujących wysokie stanowiska; stojący niżej w hierarchii powinni się go wystrzegać, bo ich wypowiedzi będą ignorowane. Ludzie atakowani werbalnie często mówią zbyt głośno – jednak nie jest to dobre rozwiązanie. Głos drażni wtedy uszy – kobiety zaczynają piszczeć, a mężczyźni krzyczeć czy wręcz „ujadać”. Krótko mówiąc, nie jest to ton, który wskazywałby na opanowanie i pewność siebie. Poza tym krzykiem trudno zjednać sobie sympatię.

Ton żartobliwy

Ton żartobliwy bywa bardzo skuteczny, oczywiście zakładając, że pasuje do treści riposty. Może on przybierać przeróżne formy, w zależności

od osoby. Niektórzy reprezentują nieco ironiczny styl, ochrzczony przez Anglików mianem „tongue in cheek”, bądź puszczają perskie oko, inni preferują głośny, zaraźliwy śmiech. Obojętnie, do której grupy należysz, żartobliwy ton może znacząco wpłynąć na skuteczność twojej riposty. Gdy podchodzisz do sprawy z dystansem, sprawiasz wrażenie niezależnego i pewnego siebie. Więcej na ten temat znajdziesz w rozdziale o humorze i śmiechu (→ strona 163).

Jak znaleźć „ton czekoladowy”?

Wspomnieliśmy o tym wcześniej – każdy głos posiada tzw. ton czekoladowy, czyli średnicę. Chodzi tu o optymalną wysokość, która sprawia, że głos brzmi zarazem miękko i zdecydowanie. Upraszczając, przy tej wysokości tonu w ciele powstaje najsilniejszy rezonans. Ponieważ każdy z nas jest inny, istnieje wiele indywidualnych „tonów czekoladowych”.

Wykorzystywanie zjawiska rezonansu nie musi być wyłącznie domeną osób aspirujących do miana wokalistów – również ty możesz z niego korzystać podczas mówienia. „Ton czekoladowy” umożliwia osiągnięcie odpowiedniej głośności bez wysiłku – twój głos brzmi wówczas aksamitnie i spokojnie.

Jak znaleźć „ton czekoladowy”?

Wstań. Otwórz usta i wypowiedz samogłoskę „o”, długo i głośno („Oooooo”). Połóż dłoń na klatce piersiowej. Czujesz, jak wibruje? Stopniowo zmieniaj wysokość tonu – najpierw na niższy, potem na wyższy. Czy potrafisz określić, na jakiej wysokości brzmienie twego głosu jest najbardziej „mięiste”, ale i miękkie zarazem? Ten ton stanowi twoją średnicę. Wyróżnia się spośród innych, tworzy silny rezonans. Jeśli masz w domu instrument muzyczny i potrzebujesz punktu

zaczepienia, wiedz, że u kobiet „ton czekoladowy” znajduje się zazwyczaj w okolicach dźwięku d razkreślnego, u mężczyzn – oktawę niżej.

Pamiętaj o artykulacji

Dobra artykulacja to odpowiednie wsparcie dla twojego głosu. Gdy mówisz wyraźnie, jesteś przekonujący. Osoba zapominająca o dykcji sprawia wrażenie niepewnej i takiej, która boi się powiedzieć głośno i wyraźnie, co ma na myśli – lub też niestarannej, niedbającej o szczegóły. Pamiętaj: artykulacja to przede wszystkim otwieranie ust i odpowiednie poruszanie nimi.

Ć W I C Z E N I E

Mów wyraźnie z korkiem w zębach

Artykulację można trenować, trzymając w zębach korek od wina i wypowiadając głośno zdania. Aby mówić zrozumiale, jesteś zmuszony poruszać ustami mocniej i staranniej niż zwykle. Najpierw bez korka, później dwa razy z korkiem, a następnie znów bez korka wypowiadaj następujące frazy: „Czy tata czyta cytaty Tacyty”, „Hongkong w Chinach, King-Kong w kinach”, „Przeleciały trzy pstre przepiórzyce przez trzy pstre kamienice”. Nagraj się i kontroluj własną dykcję. Jeśli pewne głoski nie brzmią dość wyraźnie, ćwicz do skutku, z korkiem i bez niego.

Problematyczny język regionalny

Sprawa ma się nieco inaczej, gdy mówisz językiem regionalnym lub nawet gwarą i nie wszyscy potrafią cię zrozumieć. Problemem nie jest w tym

przypadku artykulacja, ale to, że wymawiasz pewne głoski inaczej niż osoby posługujące się językiem ogólnym. Istnieją specjalne kursy, które uczą, jak mówić, aby być zrozumiałym dla wszystkich. Pamiętaj jednak, że regionalizmy, a nawet dialektyzmy bywają przydatne – mogą dodać pikanterii twoim ripostom. Poza tym prawdopodobnie szybciej przyjdą ci one do głowy niż wyrażenia z języka ogólnego.

Wada wymowy to nie przeszkoda

Wady wymowy nie stanowią podstawy do tego, aby zrezygnować z ciętości języka. Wręcz przeciwnie – osoba z wadą wymowy, która potrafi celnie ripostować, demonstruje siłę i pewność siebie. To naprawdę działa. Wielu mistrzów błyskotliwej riposty, których sprawność językowa budzi powszechne poważanie, cierpi na zaburzenia mowy.

Wady wymowy nie przeszkadzają też w doskonaleniu panowania nad głosem. Twój głos jest czymś bardzo indywidualnym, czymś, co należy tylko do ciebie – wyrazem twojej osobowości, jedynej w swoim rodzaju. Dlatego nie chodzi o to, aby dopasować go do konkretnych schematów czy wyszlifować na gładko. Oczywiście możesz efektywniej wykorzystywać jego możliwości, ale i tak zawsze będzie to twój niepowtarzalny głos.

Oddychaj prawidłowo

Oddech to kręgosłup twojego głosu. Gdy mówisz, wydychasz powietrze, gdy je wdychasz – nie możesz mówić. Potrzebujesz przerw na oddech, które dzielą potok słów na części. Jeśli masz wystarczająco dużo powietrza w płucach, możesz mówić dłużej, w ten sposób budując napięcie. Długi, spokojny wdech umożliwia pozyskanie czasu na ukształtowanie wypowiedzi.

Oddech przerywa potok słów

Wiele osób zbyt często bierze wdech i zbyt szybko wydycha powietrze. Ich problem polega również na tym, że robią przerwy w nieodpowiednich momentach. Z obawy, że w środku zdania zabraknie im powietrza w płucach, robią wdech pomiędzy słowami, pozbawiając wypowiedź spójności. Takie poprzerywane frazy sprawiają złe wrażenie.

Przeczytaj ostatnie zdanie – weź wdech przed słowami „złe wrażenie”. Nie klei się, prawda? Biorąc oddech w odpowiednich momentach, ułatwiasz rozmówcom zrozumienie twojej wypowiedzi.

Nie wdychaj powietrza przy każdej pauzie

Nie rób wdechu za każdym razem, gdy robisz przerwę w mówieniu. To częsty błąd. Po każdym wdechu będziesz musiał na nowo zbudować napięcie – podtrzymasz je, jeśli zrobisz przerwę i nie zaczerpniesz oddechu. To doskonały sposób, aby uczynić wypowiedź bardziej interesującą.

Bierz głębokie wdechy

Głęboki wdech to dobry wdech. Nie próbuj jednak szeroko otwierać ust i gwałtownie łąpać powietrza, bo wdech będzie wtedy bardzo płytki. Nabieraj tchu przez nos i oddychaj za pomocą przepony. Oddychanie tego typu dostarcza większej ilości powietrza i zapewnia stabilność głosu. Wypróbuj tę technikę na sobie.

Ć W I C Z E N

Długie i krótkie wdechy

Nabierz powietrza. I przeczytaj. Ten tekst. Głośno. Za pierwszym razem rób wdech. Przy każdej kropce. Za drugim razem. Rób przerwę. Przy każdej kropce. Ale nie wdychaj powietrza. Utrzymaj

napięcie. Za trzecim razem. Przeczytaj ten tekst. Bez przerw od początku do końca.

Oddychanie w sytuacjach stresowych

Spokojny i regularny oddech może zdziałać cuda w sytuacjach stresowych. Nerwów można się pozbyć wraz z wydychanym powietrzem. Niestety właśnie wtedy, gdy jesteśmy zestresowani, zazwyczaj oddychamy nieprawidłowo – szybko i płytko. Zdarza się, że chwytamy powietrze niczym ryba wyciągnięta z wody – i tak też się wtedy czujemy.

Szybkie i gwałtowne oddychanie nie niweluje stresu, ale go potęguje. Co więcej – nerwowe łapanie powietrza może wyzwolić w nas strach.

Dlatego w sytuacjach stresowych staraj się oddychać powoli i spokojnie. Koncentruj się na oddechu. Dopiero gdy powstrzymasz falę paniki i uspokoisz oddech, możesz zacząć mówić – w przeciwnym razie może ci zabraknąć tchu w połowie zdania. A to na pewno nie poprawi twojego samopoczucia.

Lekcja druga: Zrozumieć i przełamać blokadę

Umiejętność ciętego ripostowania przydaje się przede wszystkim wtedy, gdy ktoś nas nieprzyjemnie zaskakuje, próbując zagrozić naszej suwerenności. Niestety właśnie w tych sytuacjach zazwyczaj brakuje nam odpowiednich słów. Podczas lektury tego rozdziału dowiesz się, dlaczego tak się dzieje i w jaki sposób możesz przełamać tę blokadę.

Dlaczego „takie coś” zdarza się nie tylko tobie

Jesteś w centrum handlowym. Szukasz baterii. Podchodzisz do ekspedientki i pytasz, gdzie można je znaleźć, na co ona, mierzając cię wzrokiem, odpowiada chłodno: „A pan z choinki się urwał? W dziale elektronicznym, a gdzieżby indziej!”. Jak reagujesz? Jeśli nie przychodzi ci do głowy żadna riposta, zachowujesz się tak, jak większość ludzi – albo odbiera ci mowę, albo wyduszasz z siebie nieco żałosny sarkazm w stylu „Och, przepraszam, że zapytałem”. Potem odchodzisz i złościsz się zarówno na ekspedientkę, jak i na samego siebie. Gdy już docierasz do działu elektronicznego, wymyślasz odpowiedź, którą powinienś był rzucić sprzedawczyni na odchodnym. Być może nie jest ona doskonała, ale na pewno lepsza niż ta, której udzieliłeś przed paroma minutami.

Ale dlaczego to zdanie nie przyszło ci do głowy wcześniej? Dlaczego zareagowałeś tak bezsilnie w starciu z ekspedientką, która nie powinna była zachować się w stosunku do ciebie nieuprzejmie? Dlaczego zdarza się to tylko tobie i to bez przerwy?

Nie jesteśmy przygotowani

Tak naprawdę każdy człowiek ma na swoim koncie podobne przeżycia. Nawet mistrzowie werbalnych sztuczek czasem nie wiedzą, co powiedzieć. Powód? Na niektóre sytuacje nie jesteśmy przygotowani. Mniej lub bardziej przykre niespodzianki kompletnie wytrącają nas z równowagi, chociaż w większości sytuacji życiowych radzimy sobie świetnie i wiemy, jak się zachować.

Przykre niespodzianki czają się wszędzie

Każde działanie, jakie podejmujemy, dopasowujemy do naszych oczekiwań. Ekspedientki nie mają na ogół zwyczaju odzywać się do nas opryskliwie, ale traktują nas przyjaźnie i uprzejmie, więc nie spodziewamy się, że nagle jedna z nich zacznie nas strofować, gdy grzecznie spytamy o baterie.

I właśnie dlatego nie jesteśmy przygotowani na niemiłe niespodzianki, które czyhają na nas w pozornie bezpiecznych miejscach. W miejscach, w których czujemy się na tyle swobodnie, że nie zastanawiamy się, jak powinniśmy się zachowywać. Gdybyśmy codziennie mieli do czynienia z niewychowanym personelem, bylibyśmy przygotowani na niemiłą reakcję sprzedawczyni i nie czulibyśmy się zmuszani do gorączkowego szukania odpowiedzi na jej atak. Ale tak nie jest. I nie wiemy, jak reagować, gdy czyjeś zachowanie nie spełnia naszych oczekiwań. To sprawia, że czujemy się bezradni.

Ukryta kamera

Popularne programy telewizyjne z cyklu „W ukrytej kamerze” opierają się na zasadzie zaskoczenia. Bohaterów wspomnianych programów stawia się w sytuacjach, których kompletnie się nie spodziewają. Mało kto umie wyjść z nich z twarzą. Jako widzowie śmiejemy się z ich reakcji, bo na końcu przecież i tak dowiadują się, że znaleźli się w ukrytej kamerze. W międzyczasie żarty z ukrytą kamerą rozpowszechniły się tak bardzo, że każdy, kto staje w obliczu zagadkowej sytuacji, podejrzewa, że ktoś nagrywa go z ukrycia.

Jak działamy

Co prawda nie odpowiada to naszemu wyobrażeniu o nas samych jako o świadomie działających istotach, ale tak naprawdę nad wieloma rzeczami w ogóle się nie zastanawiamy. Albo inaczej – przestaliśmy się zastanawiać. To nic złego. Dzięki temu dobrze radzimy sobie w dzisiejszym świecie.

Nauczeni doświadczeniem wytworzyliśmy pewne schematy, według których działamy mniej lub bardziej automatycznie. Mowa tu między innymi o bardzo złożonych zachowaniach, których w gruncie rzeczy nie jesteśmy świadomi. Istnieje ku temu powód – zastanawianie się wymaga czasu i wysiłku. A to, co zazwyczaj idzie jak po maśle, komplikuje się wtedy, gdy zaczynamy nad tym rozmyślać.

Prawy górny czy lewy dolny róg?

Mecz piłkarski. Duński napastnik Brian Laudrup znalazł się przed pustą bramką. Ograł ostatniego obrońcę, wyminął bramkarza, który

**Ł
A
D** wybiegł za daleko. Został sam na sam z pustą bramką i... popełnił błąd – zaczął się zastanawiać. „Powinienem celować w prawy czy w lewy dolny róg?” – zadał sobie pytanie, na które nie było jednoznacznej odpowiedzi, bo i za jednym, i za drugim rozwiązaniem przemawiało tyle samo argumentów. Laudrup mógł równie dobrze strzelić w sam środek. Ostatecznie nie trafił w ogóle.

Rozum potrzebuje czasu

W miejscach i środowiskach, które znamy, oraz w sytuacjach, których się spodziewamy, działamy skutecznie bez zastanowienia. Gdy mamy nagle do czynienia z czymś nowym, nieznanym lub trudnym do przewidzenia, włącza się nasz rozum. On pomaga nam zanalizować położenie i wyznaczyć odpowiednią ścieżkę zachowań.

Ale rozum potrzebuje czasu. A riposta i czas nie idą w parze. W rezultacie łamiemy sobie głowę i oczekujemy, że zastanawiając się, znajdziemy odpowiedź równie szybko, co działając automatycznie. Nie tędy droga. Im bardziej będziemy chcieli znaleźć rozwiązanie, tym mocniej się zablokujemy.

Dlaczego mamy w sobie blokadę

Nie możemy w każdej sytuacji polegać na dotychczasowym wachlarzu zachowań, niekiedy musimy naprędce tworzyć nowe wzorce. Znajdujemy się pod ogromną presją czasu, dźwigamy zbyt duży ciężar na swoich barkach – próbując robić wszystko, aby zaprowadzić porządek, jednocześnie pogarszamy swoje położenie. Czujemy się bezsilni i słabi.

Przygnębia nas to, że nie potrafimy poradzić sobie w pewnych sytuacjach, na czym cierpi nasze poczucie własnej wartości. Każda mała porażka utwierdza nas w przekonaniu, że zawiedliśmy. Warto przy tym podkreślić, że nasze zachowania nie są czymś w rodzaju osobistego defektu, lecz całkowicie naturalną reakcją na zaistniałe okoliczności.

Stres zawęża myślenie

Stres wiele utrudnia. Przede wszystkim zawęża myślenie i sprowadza możliwości działania do ucieczki lub ataku. Aby celnie ripostować, powinniśmy otworzyć umysł, a zamiast tego myśli tłuką się nam po głowie, brakuje nam powietrza, zasycha w gardle... Wszystkie te objawy wzmagają się i sprawiają, że stajemy się słabi. Zachowujemy się niczym tonący, który uderzając gwałtownie ramionami o taflę wody, zmniejsza własne szanse na uratowanie. Im bardziej chcemy wyjść cało z sytuacji, tym mocniej się blokujemy.

Co możesz zrobić w takiej sytuacji? Zapomnieć. O niezręcznych okolicznościach, o osobie, która cię zaatakowała. Skup się na sobie i spróbuj się uspokoić. Świat się nie kończy, a następnym razem na pewno pójdzie ci lepiej.

Jak przełamać blokadę

Przyjrzyjmy się jeszcze raz czynnikom tworzącym wewnętrzną blokadę:

- Przykra niespodzianka: Takiego rozwoju wydarzeń w ogóle nie brałeś pod uwagę!
- Zagrożenie suwerenności: Gdy nie reagujesz, nie wypadasz najlepiej.
- Tempo, tempo: Musisz szybko coś wymyślić!

- Obniżenie poczucia własnej wartości: Inni są silni, ty czujesz się słaby.
- Syndrom tonącego: Im bardziej desperacko walczysz, tym szybciej idziesz na dno.

Istnieje kilka sposobów, aby przełamać blokadę lub wręcz uniknąć wewnętrznego zablokowania.

Bądź otwarty na niespodzianki

„To mi się więcej nie przydarzy! Następnym razem powiem to i to!”. To pierwsza, naturalna reakcja, gdy minie szok. Wydaje nam się, że nie damy się zablokować, jeśli będziemy odpowiednio przygotowani i wszystko dokładnie zaplanujemy według wzorca: w sytuacji A reaguję zachowaniem B. Gdy ekspedientka wypowiada zdanie X, ja kontruję ripostą Y.

Niestety trudno znaleźć sprzedawczynię, która będzie na tyle miła i powie dokładnie to, co byśmy chcieli. Dojdzie raczej do sytuacji odwrotnej, czyli takiej, której zupełnie się nie spodziewamy. I znów damy się zablokować.

Przygotowanie na wszelkie ewentualności nie rozwiązuje problemu, lecz czyni nas wręcz mniej elastycznymi. „Nie buduj twierdzy”, głosi starochińskie powiedzenie dotyczące sztuki wojennej. W twierdzy jesteśmy odcięci od świata. Jeśli do środka dostanie się wróg, stanie się ona śmiertelną pułapką. Jest też i inne powiedzenie – „Świat jest pełen niespodzianek” – musimy nauczyć się z tym żyć i pogodzić się z myślą, że nie każda z nich jest przyjemna.

Rada

Bądź otwarty na niespodzianki, nie zakładaj niczego z góry, nie planuj zbyt pieczołowicie. Pozwól, aby czasami coś poszło nie po twojej myśli.

Jeśli mimo wszystko jesteś przygotowany...

Czy masz więc pozwalać na to, aby rzeczy po prostu się działy? Niekoniecznie. Pewne przygotowanie może być pomocne, zanim wkroczysz do akcji. Twoja reakcja stanie się wtedy pewniejsza i skuteczniejsza. Przecież tę książkę oparliśmy na założeniu, że umiejętność ciętego ripostowania jest bardzo często równoznaczna z lepszym przygotowaniem.

Wbrew pozorom ta teza nie stoi w opozycji do wcześniej omawianej otwartości na niespodzianki, ale bazuje na niej. Pamiętaj, aby przestrzegać dwóch poniższych zasad:

- Bądź elastyczny. Nie trzymaj się kurczowo wypróbowanych zdań. Różnicuj swoje wypowiedzi i stawiaj wszystko na głowie. Staraj się traktować życie jak zabawę – wtedy będziesz otwarty na niespodzianki.
- Koncentruj się na ważnych, przewidywalnych sytuacjach, np. gdy prowadzisz prezentację, musisz wiedzieć, jak postępować z osobami, które zakłócają spokój. Musisz znać też swoje słabe punkty, w które będzie uderzał atakujący. Odnosząc się do nich, możesz opracowywać odpowiednie riposty.

Rada

Twoją „żelazną rezerwę” może być zestaw odpowiedzi, które na swój sposób pasują do każdej niezręcznej sytuacji (więcej na ten temat na stronie 67).

Nabierz dystansu

Jeśli już znalazłeś się w nieprzyjemnych okolicznościach, za późno na jakiekolwiek przygotowania. Musisz działać błyskawicznie. Przede wszystkim nie pozwól na to, aby sytuacja cię przerosła. Spróbuj się zdystansować. To nie takie trudne, jak się wydaje; co więcej – tę umiejętność można wyćwiczyć, o czym przekonasz się za chwilę. Musisz zdać sobie sprawę, że jesteś w stanie odmienić każdą sytuację. Nie myśl o tym, czego oczekują od ciebie inni, ale jak wyciągnąć korzyści z pozornie niewygodnego położenia. Musisz odzyskać zdolność do działania. Jak tego dokonać? Sytuację niezręczną dla ciebie wyobraź sobie jako pociąg. Po prostu z niego wysiądź. To pierwszy i bardzo ważny krok.

Trenerka komunikacji Barbara Berckhan stworzyła pojęcie „wewnętrznej osłony przeciwuderzeniowej”, które dokładnie opisuje to, o czym przed chwilą mówiliśmy. Budujesz we własnym wnętrzu rodzaj tarczy, która chroni cię przed atakami, niweluje skutki nieprzyjemnych starć. Nikt nie może cię zranić.

Ową osłonę możesz sobie wyobrazić pod postacią dzwonu ze szkła pancernego, pod którym w każdej chwili możesz się schować. Widzisz i słyszysz wszystko, ale jesteś nietykalny. Ludzie z zewnątrz walą pięściami w dzwon, lecz to oni czują ból, a nie ty. Znajdujesz się w bezpiecznym miejscu, w którym możesz pozostać niezależny.

Rada

Wewnętrzna osłona przeciwuderzeniowa pomaga przetrwać starcia ze zdenerwowanymi klientami, poirytowanymi członkami rodziny, złośliwymi kolegami lub szefem cholerykiem. W trudnych sytuacjach musisz pozostać opanowany, a tarcza zdecydowanie ci to ułatwi.

Jak zbudować wewnętrzną osłonę przeciwuderzeniową

Nie możesz budować osłony, gdy już tkwisz w nieprzyjemnej sytuacji – musisz stworzyć ją wcześniej, kiedy czujesz się spokojny i odprężony. Możesz to zrobić właśnie teraz!

Oto cztery punkty sformułowane przez Barbarę Berckhan:

1. Przypomnij sobie sytuację, w której zachowałeś zimną krew i zareagowałeś spokojnie, chociaż okoliczności były naprawdę nieprzyjemne. Jak się wtedy czułeś? Jak zareagowali inni?
2. Zbuduj w wyobraźni własną osłonę. Może to być dzwon, plastikowy kaptur, ubranie ochronne lub poduszka, która amortyzuje uderzenia. Ważne, aby twoje wyobrażenia były jak najkonkretniejsze. Zdecyduj się na jedno z nich i zachowaj je w myślach.
3. Do swojej tarczy dopasuj odpowiednie hasło, które będziesz przywoływał w sytuacjach awaryjnych, np. „Nie rusza mnie to” lub „Jestem bezpieczny”. W ten sposób utrwalasza w pamięci wyobrażenie osłony i zapewniasz sobie szybki dostęp do niej.
4. Wypróbuj działanie tarczy. Włączaj ją, wyłączaj i obserwuj, co się dzieje. Złe nastroje innych osób już cię nie dotyczą. Jesteś bezpieczny w ciepłej przestrzeni własnych emocji i myśli.

...a może z przymrużeniem oka?

Mówiliśmy już co nieco o tym, że gdy czujesz się zablokowany, twoje ciało tylko pogarsza sytuację i blokuje cię jeszcze bardziej. Dlaczego tak się dzieje? Przecież organizm zazwyczaj nie sprawia ci takich przykrych

niespodzianek. Uzasadnienie sięga czasów prehistorycznych, gdy naszym przodkom zdarzało się natknąć na tygrysa szablozębnego. Ich mózg uruchamiał wówczas wszelkie możliwe sygnały alarmowe mające ułatwić przetrwanie – mięśnie się napinały, serce zaczynało łomotać, na czoło występował pot. Nasi prehistoryczni protoplaści w jednym momencie rzucali wszystko i uciekali w popłochu. A ponieważ ucieczka zapewniała im przeżycie, odziedziczyliśmy po nich te specyficzne reakcje. Jak na złość w dzisiejszych czasach nie przydają nam się na wiele, bo (na szczęście) tygrysy szablozębne nie mają w zwyczaju czyhać na nas za biurkiem. Gdybyśmy mogli chociaż uciec – nie przed tygrysem, ale przed nieprzyjemną sytuacją lub osobą, która nas atakuje – znaleźlibyśmy ujście dla całej energii, jaka kumuluje się w nas w chwilach zagrożenia. Niestety ucieczka nie wchodzi w grę, więc strach pozostaje w środku. Reagujemy wtedy innym, ciekawym odruchem – udajemy martwych...

Humor pomoże ci odzyskać zdolność do działania

Na szczęście nie jesteś całkowicie zdany na łaskę i niełaskę niewygodnego dziedzictwa. Zdolność do działania możesz odzyskać dzięki odprężeniu się i wprowadzeniu „programu odwracania reakcji”. Wydobądź z sytuacji wszystko, co pomoże ci zniwelować stres. Jednym z najlepszych sposobów na rozładowanie atmosfery jest właśnie humor.

- Humor pozwala ci zachować dystans wobec danej sytuacji. Jednocześnie nadal bierzesz w niej udział, czyli nie uciekasz od problemów i nie chowasz głowy w piasek.
- Humor niweluje stres i oczyszcza atmosferę.
- Humor dodaje kreatywności, sprawia, że w głowie pojawiają się nowe pomysły.

- Humor oddaje w twoje ręce to, co próbowano ci odebrać – niezależność i pewność siebie.

Jak dostrzec komizm w trudnych sytuacjach

W niesprzyjających okolicznościach wcale nie jest nam do śmiechu, ale musimy nauczyć się dostrzegać zabawne strony najróżniejszych sytuacji. To jak historia barona Karola Fryderyka Hieronima von Münchhausena, który wydostał się z bagna, wyciągnąwszy się za włosy.

- Spróbuj poprawić sobie humor. Pomyśl o czymś zabawnym, przypomnij sobie śmieszną anegdotę lub dowcip.
- Odkryj komizm sytuacji. Być może nagle bardzo rozśmieszy cię to, że poszedłeś zapytać o baterie, a ekspedientka wylała ci na głowę kubel zimnej wody.
- Wyobraź sobie nieco inną wersję sytuacji. Zmień w myślach scenerię, zastąp osoby zwierzętami lub dopraw im czerwone, okrągłe nosy. Pewien odnoszący liczne sukcesy negocjator zdradził, że podczas stresujących pertraktacji wyobraża sobie swoich rozmówców bez ubrań. To dodaje mu odwagi i pozwala na nabranie dystansu do sytuacji.

Ta strategia funkcjonuje tylko wtedy, gdy sytuacja nie jest śmiertelnie poważna i gdy można dostrzec w niej elementy komiczne. Na pewno to wyczujesz. Zdolność do odkrywania humorystycznych elementów lub ich wprowadzania to sprawa bardzo indywidualna – u jednych rozwinięta bardziej, a u innych słabiej. Jeśli ją posiadasz, starannie ją pielęgnuj, gdyż nieraz ci ulży w trudnych momentach.

Firmowe zoo

Wyobraź sobie, że twoi współpracownicy, przełożeni, klienci i rywale to zwierzęta. Dopasuj odpowiednie zwierzę do każdej osoby. Może w twojej firmie pracuje lew, prosię, małpa albo mysz? Czy twój szef przypomina bardziej gruboskórnego hipopotama, nadpobudliwego teriera czy szczwanego lisa? Czy wyobrażasz sobie kogoś pod postacią leniwca, kozy, węża, kojota lub królika? A ty? Jakim mógłbyś być zwierzęciem? Niedźwiedziem, tygrysem czy flądram? Spróbuj nadać poszczególnym zwierzętom konkretne cechy. Czy lew jest dostojnym królem puszczy, czy starym, bezzębnym, przerośniętym kotem? Może w twojej firmie pracują same myszy, szarańcza lub rekiny? Mała wskazówka: będzie ci łatwiej dopasować odpowiednie zwierzęta do osób, gdy pomyślisz o konstelacjach. Pani A i pan B pracują jak... kot z myszą? Pies z kotem? Szerszeń z gzem?

Jeśli każdemu przypisałeś już dane zwierzę, wymyśl jakąś historyjkę. Wykorzystaj aktualne wydarzenia w firmie, wyolbrzymiaj je, przedstawiaj w krzywym zwierciadle. Rzuć jednego z bohaterów na pożarcie drapieżcy. Gdy opowiadka będzie już gotowa, zapisz ją. Wkrótce przekonasz się, że w obliczu najbliższej nieprzyjemnej sytuacji w firmie bardzo ci się przyda.

Znajdź w sobie odwagę

Czy ty też należysz do osób, które boją się przedobrzyć z żartami, szczególnie w kontaktach z przełożonym? Czy uważasz, że lepiej jest czasami przemilczeć pewne sprawy? Nie odpowiadać na zaczepki kolegi, żeby tylko uniknąć konfliktu i broń Boże nie doprowadzić do wiecznej nienawiści (przypomnij sobie fragment o mobbingu → strona 8)?

Jeśli tak właśnie myślisz, nie masz szans na przełamanie blokady. Nie da się ripostować bezboleśnie, nie krzywdząc nikogo. Musisz zdobyć się na odwagę i podjąć ryzyko, które na pewno się opłaci. Po pierwsze, nie będziesz tłumić w sobie złości, lecz bronić się odpowiednimi metodami. Po drugie, dodasz sobie pewności siebie i podniesiesz samoocenę. Po trzecie, wskażesz kolegom, że posuwają się za daleko – a to oznacza korzyści dla ciebie. Jeśli nie zwrócisz im uwagi, nadal będą zachowywać się niewłaściwie w stosunku do twojej osoby.

Pozwól sobie na odważniejsze poczynania, zwłaszcza jeśli jesteś pokojowo nastawionym, nader uprzejmym człowiekiem. Szybko przekonasz się, że to pomoże ci zyskać szacunek i dostarczy wielu korzyści. Jeśli w danej sytuacji nie przychodzi ci do głowy nic oprócz zuchwałej riposty, nie wahaj się. Na pewno sobie nie zaszkodziś, wręcz przeciwnie – zyskasz uznanie w oczach kolegów.

Ludzie dowcipni mają łatwiej

Osoby, które nie boją się zuchwale ripostować, mają w życiu łatwiej. Nie dlatego, że inni czują strach przed ich ciętym językiem, ale dlatego, że poprawiają innym humor. Ich riposty są celne i dowcipne, a nie pełne nienawiści. Lubimy ludzi, którzy potrafią nas rozśmieszyć. Dlatego też wiele im wybaczymy. W ostatecznym rozrachunku to oni zyskują najwięcej, szczególnie wtedy, gdy nie traktują samych siebie zbyt poważnie.

Nieszkodliwe żarty cementują przyjaźń

Wzajemna sympatia i uznanie mogą się wyrażać w drobnych docinkach i złośliwościach. Jeden droczy się z drugim, nieszkodliwie żartując z jego małych słabości albo robiąc mu wyrzuty o dość niejasne sprawy. Ten

kontruje, dowcipkując na temat przywar pierwszego. Obie strony świetnie się przy tym bawią, a co więcej – cementują wzajemne relacje.

Istnieje jednak kilka aspektów, na które należy zwrócić uwagę, zanim zaczniesz się dokuczać koledze:

- Obie strony muszą nadawać na tych samych falach. Jeśli zażartujesz z kolegi, który w ogóle nie rozumie twojego poczucia humoru, będziesz musiał się gęsto tłumaczyć.
- Zawsze dobitnie sygnalizuj, że w danej chwili żartujesz. Twój rozmówca musi być w pełni świadomy tego, że nie mówisz poważnie.
- Jeśli zarzucasz coś koledze w żartach, niech będą to sprawy, o których nigdy nie wspomniałbyś w poważnej wymianie zdań (na przykład że cały czas cię okłamuje lub że się leni, podczas gdy ty ciężko pracujesz). Inaczej w żartobliwą pogawędkę mogą wkraść się dwuznaczności, a to nigdy nie prowadzi do niczego dobrego.
- Żartuj tylko i wyłącznie z takich słabości drugiej osoby, którymi ona zbytnio się nie przejmuje i z których potrafi się śmiać. Nie wolno ci dowcipkować na temat poważnych problemów kolegi.

Na koniec trzeba podkreślić, że to nie twoja ocena jest miarodajna, ale drugiej osoby. Jeśli koledze wypadają włosy, co go martwi, nie wolno ci się z tego śmiać. Nawet wtedy, gdy uważasz, że bez włosów wyglądałby świetnie. Wolno ci natomiast żartować ze słabości, które ci przeszkadzają, ale według kolegi są zupełnie nieszkodliwe, np. z jego regularnego spóźniania się do pracy.

Nie bądź zbyt przewrażliwiony

W niektórych przypadkach warto odpowiedzieć na żartobliwy przytyk całkiem poważnie i odpuścić sobie przekomarzanie. O jakich sytuacjach

mowa? Gdy masz wrażenie, że tak naprawdę kolega wcale nie żartuje, lecz próbuje zmieszać cię z błotem pod przykrywką dowcipu. Często zdarza się jednak, że intencje naprawdę są niegroźne, a kolega próbuje jedynie pokazać się od zabawnej strony. Wtedy lepiej sobie trochę podocinać i poprzeciagać temat, aż utonie w oparach absurdu. To na pewno oczyści atmosferę.

P
R
Z
Y
K
Ł
A
D

Ratunku, ktoś się ze mną droczy!

Pani Pietras pracuje na stanowisku autorki tekstów w agencji reklamowej. Niedawno stworzyła broszurę dla pewnej firmy i przed oddaniem jej do druku ma omówić ostatnie szczegóły z dyrektorem działu marketingu, panem Barańskim. Pan Barański jest bardzo zadowolony z tekstu, nie wprowadza prawie żadnych poprawek. Na koniec puszcza oko do pani Pietras i mówi: „To naprawdę króciutki tekst jak na takie pieniądze. Pewnie zajęło to pani nie więcej niż dwie godziny”. Pani Pietras otwiera szeroko oczy i nerwowo zauważa: „Ze wszystkim zajęło mi to całe siedem godzin. Poza tym miałam otrzymać honorarium nie wyższe niż zwykle”.

Lepiej byłoby, gdyby pani Pietras odpowiedziała np. „Dwie godziny? Chyba minuty!” albo: „Myślałam wyłącznie o pana wygodzie. Im mniej piszę, tym mniej musi pan czytać”.

Jak daleko możesz się posunąć?

To, jak agresywnie lub dowcipnie powinienes się bronić, zależy przede wszystkim od okoliczności. Musisz wyczuć, na ile możesz sobie pozwolić w danej sytuacji. Ciężkość riposty uzależnij od następujących czynników:

- Siła ataku: Na niewinne docinki odpowiadaj równie niewinnie. Jeśli ktoś chce cię skompromitować czy wręcz zniszczyć, nie wahaj się i odpowiadaj ostro.
- Poczucie humoru rozmówcy: Są ludzie, dla których humor to czarna magia. Nie rozumieją, gdy ktoś się dobrze bawi, szczególnie ich kosztem. Postępuj z nimi bardzo ostrożnie. Jeśli masz do czynienia z osobą dowcipną, możesz sobie pozwolić na ryzyko.
- Zależności: W stosunku do osób, od których jesteś zależny, bądź raczej powściągliwy.
- Pozycja atakującego: Jeśli masz do czynienia z osobą, która jest zdecydowanie słabsza intelektualnie od ciebie, decyduj się na łagodne i raczej dowcipne riposty. Wytaczanie ciężkich dział jest w tym przypadku nie na miejscu. Sprawa wygląda inaczej, gdy twój przeciwnik zajmuje wyższą pozycję (ze względu na status materialny, władzę, stanowisko). Wtedy uderzaj mocno.
- Publiczność: Gdy wymiana zdań odbywa się w obecności osób trzecich, musisz zdecydować, co jest dla ciebie ważniejsze – reakcja publiczności czy niezmaćcone relacje z rozmówcą? W tym przypadku istotna jest też inna kwestia – jak dzielą się sympatie. Czy wszyscy popierają twojego przeciwnika? Może jednak część osób, a nawet większość, stoi po twojej stronie? Pamiętaj, że na oczach publiczności zawsze warto postawić na ciętą ripostę, nawet gdy cała widownia jest przeciwko tobie. Być może nie zjednasz sobie sympatii, ale przynajmniej zyskasz szacunek. I – kto wie – być może twoja błyskotliwa odpowiedź zaprocentuje w przyszłości.

Rada

Możesz być zuchwały, możesz nie okazywać szacunku, ale nie wolno ci przekroczyć pewnej granicy – naruszyć godności drugiego człowieka.

Ripostowanie łokciami?

Podczas gdy jedni boją się słownych potyczek i milczą, aby nie sprawić komuś przykrości, drudzy postępują dokładnie na odwrót. Miotają złośliwości, bo wiedzą, że to rani innych. To dla nich metoda na wyjście przed szereg, na odepchnięcie konkurentów, udowodnienie swojej wyższości i napawanie się nią. Są to ludzie, dla których riposty są równoznaczne z rozpychaniem się łokciami.

Takiego zachowania nie będziemy pochwalać ani promować. Wcześniej podkreślaliśmy, że ciętość języka ma chronić przed utratą niezależności i nie zastraszać innych. Osoby rozpychające się łokciami zazwyczaj nie spotykają się z sympatią współpracowników, a raczej z zawiścią i wieloma negatywnymi emocjami z ich strony. Jeśli uda ci się wygrać potyczkę słowną z kimś takim, na pewno zyskasz uznanie i poparcie kolegów.

Lekcja trzecia: Proste techniki

W tym rozdziale przedstawimy proste techniki, których nauczysz się w mig i które będziesz mógł stosować od zaraz. Nie są to metody wyszukane, ale z pewnością bardzo skuteczne. Już niebawem stworzysz własny repertuar odpowiedzi o wszechstronnym zastosowaniu, po które będziesz mógł sięgać w sytuacjach awaryjnych – gdy nic innego nie przyjdzie ci do głowy.

Powiedz cokolwiek

Ktoś rzuca w twoją stronę złośliwy komentarz. Co odpowiedzieć? Zaczynasz się zastanawiać – i od tej pory jest coraz gorzej. Nic nie przychodzi ci do głowy, blokujesz się jeszcze bardziej (mówiliśmy o tym na stronie 52). Tkwisz w pułapce, bo przekonujesz sam siebie, że musisz w tej chwili znaleźć dobrą odpowiedź na zaczepkę. A najważniejsze jest to, abyś powiedział cokolwiek. Nawet jeśli będzie to odpowiedź pozbawiona większego sensu.

Zaskoczony? Pewnie tak. Przecież mistrzowie ciętej riposty zawsze kontruja celnie. Są mistrzami dlatego, że ich odpowiedzi mają sens. Niebawem i ty zdobędziesz tę umiejętność, właśnie dzięki tej książce. Ale zanim nauczysz się tańczyć, musisz nauczyć się chodzić – zanim poznasz tajniki błyskotliwego ripostowania, musisz zmusić się do tego, aby

w przypadku słownego ataku w ogóle coś powiedzieć. To zdecydowanie lepsza reakcja niż milczenie.

Rada

Gdy już coś powiesz, przestaniesz czuć się bezsilny, wpłyniesz na przebieg sytuacji. Nie będziesz już tylko ofiarą!

Utrzymaj się na powierzchni

To zadziwiające, ale już samo to, że odpowiesz cokolwiek, pomoże ci utrzymać się na powierzchni. Pamiętaj, jak ważny jest ton głosu (→ strona 39). Nie zrobisz na rozmówcy żadnego wrażenia, jeśli odpowiesz słabiutkim, łamiącym się głosem. Mów spokojnie i pewnie, a pozostaniesz w grze.

Ten efekt możesz zaobserwować u innych – osoba zaatakowana, która mówi spokojnie, nigdy nie sprawia wrażenia słabej, nawet jeśli wypowiada zdania typu: „Naprawdę nie wiem, co powiedzieć” lub „Nie zamierzam odpowiadać na twoje zarzuty”. Jeśli milczy, przestaje się liczyć. Gdy mówi, ma wpływ na to, co się dzieje.

ĆWICZENIE

Zdania zerowe

Do wykonania tego ćwiczenia będziesz potrzebował partnera, z którym później zamienisz się rolami. Wygląda ono następująco: partner atakuje cię słownie – zarzuca ci coś (np. „Jesteś leniwy jak pieróg!”) albo naśmiewa się z ciebie („Z czego zrobiłeś te okulary? Z denek od słoików”). Zastanawiasz się, co mógłbyś odpowiedzieć, ale nie mówisz nic.

Tym razem odpowiedz spokojnym, opanowanym tonem. Sformułuj jakiegokolwiek zdanie zerowe – czyli takie, które nie ma żadnego związku

z atakiem na twoją osobę, np. „Jutro kupię sobie samochód” albo: „Niestety nie mam na to odpowiedzi, dotarłem dopiero do trzeciej lekcji w mojej książce o ripostowaniu”.

Czym różnią się te dwie sytuacje? Nie tylko dla atakowanego, lecz także dla atakującego? Czy zauważyłeś, że w chwili, w której zabrałeś głos, udało ci się odzyskać odrobinę niezależności?

Rada

Sam decydujesz, jak brzmi twoja odpowiedź. Nie musisz nawiązywać do tego, co powiedział atakujący.

Zdania błyskawiczne

Zdania zerowe oczywiście nie należą do ciętych ripost. Nie trafiają w konkretny cel, bo kieruje się je donikąd. Sprawa wygląda inaczej z tak zwanymi zdaniami błyskawicznymi. To pierwsza technika, którą poznasz, ponieważ jest nie tylko prosta, lecz także skuteczna. Korzystają z niej nawet profesjonaliści.

Największą zaletą tych zdań jest to, że zawsze są pod ręką. Przy ich formułowaniu twój wysiłek umysłowy ogranicza się do zera, a niewykorzystaną energię możesz spożytkować na coś przyjemniejszego.

Czym są zdania błyskawiczne? Na pewno znasz zupki instant z torebki, które wystarczy zalać wodą, aby były gotowe do spożycia. Podobnie jest ze zdaniami błyskawicznymi. To gotowe frazy, których możesz użyć w niezręcznej sytuacji. I nie musisz dodawać wody, aby z nich skorzystać...

Wypróbowane sformułowania

Łatwo powiedzieć „po prostu użyć”. Ale skąd wziąć zdania błyskawiczne? Nie można ich kupić w supermarkecie, jak zupek w proszku. To proste: wystarczy, że podsłuchasz od czasu do czasu, jak dyskutują inni, i podbierzesz kilka zdań, które ci odpowiadają.

P
R
Z
Y
K
Ł
A
D

„Biorę z ciebie przykład”

Pan Marszałek jest nowy w firmie. Współpracownicy nie oszczędzają go nawet przez chwilę – żartują z jego aktówki i krawatów. Pewnego dnia jeden z pracowników, pan Ekiert, zwraca się do pana Marszałka: „Hej, Marszałek, a co ty tak biegasz jak kot z pęcherzem?”, na co pan Marszałek bez zastanowienia odpowiada: „Biorę z ciebie przykład”.

Kwestie muszą być dopasowane

Takich zdań jest na pęczki: „Ja tylko dopasowuję się do otoczenia”, „Zapytaj o to mojego doradcę podatkowego”, „Umiesz to powiedzieć od tyłu?” czy „Nie masz innych problemów?”. Spokojnie zapamiętasz dziesięć, może dwadzieścia frazesów tego typu i użyjesz ich w razie potrzeby. Ale nie zapominaj: zdanie błyskawiczne musi pasować do ciebie, do twojej osobowości i do sytuacji.

Ułóż sobie w głowie kilka zdań błyskawicznych

Błyskotliwa riposta to odpowiedź, która zaskakuje. Trudno jednak wymyślić coś takiego, gdy sytuacja już ma miejsce. Niespodzianka to często owoc starannych przygotowań. To nie ty masz być zaskoczony, ale przeciwnik, więc ułóż sobie w głowie listę zdań błyskawicznych.

Nie musisz wiernie odtwarzać wypowiedzi, które zasłyszysz u innych. Możesz je modyfikować, a nawet wymyślić własne. Riposty własnego autorstwa są najlepsze, bo idealnie do ciebie pasują.

Odnalezienie odpowiednich zdań błyskawicznych wcale nie jest tak trudne, jak mogłoby się wydawać. Nie musisz przecież ściśle odnosić się do treści ataku. Wybierz mniej lub bardziej logiczny komentarz, powiedzenie lub mądrość życiową, które możesz skierować przeciw napastnikowi.

Wzór na zdania błyskawiczne

Twoje zdania instant nie mogą być zbyt specyficzne. W końcu ich zastosowanie ma być wszechstronne, a twoim celem jest odparcie ataku. Możesz wybrać odpowiedź absurdalną, wyolbrzymić atak lub dać przeciwnikowi do zrozumienia, że nie zamierzasz odnosić się do jego zarzutów.

„Możesz wywiercić sobie otwór w kolanie i używać go jako pojemnika na musztardę” – takimi słowami odpowiadał na zaczepki pewien specjalista do spraw sieci komputerowych. „To zbyt okrągłe na moją kanciastą głowę” – to absolutny klasyk wśród zdań błyskawicznych, przy czym kształt głowy mówiącego nie ma najmniejszego znaczenia.

Bon moty i trafne cytaty

Pomocne bywają także słowa wypowiedziane przez osoby znane i lubiane. W zależności od otoczenia i twoich upodobań możesz czerpać z najróżniejszych źródeł. Mogą to być słowa poety, filozofa, pisarza, rekinu biznesu, trenera piłkarskiego czy gwiazdy telewizji. Ważne, aby cytat pasował do sytuacji.

„Poziom się podniósł...”

Pan Zamojski przedstawia nowy projekt. Jego kolega, pan Malec, z lekceważeniem komentuje jego dzieło. Sugeruje, że jest „zbyt proste” i nie odpowiada „dzisiejszym standardom firmy”. Pan Zamojski prosi go, aby wytłumaczył, czym są owe „dzisiejsze standardy”. Pan Malec, zaskoczony, zaczyna się jąkać, w odpowiedzi na co pan Zamojski zauważa sucho: „Rozumiem. Jak stwierdził niegdyś Karl Kraus, poziom się podniósł, ale wszyscy zostali na dole”.

Umiejętność wprowadzenia odpowiedniego cytatu w danym momencie jest nie lada sztuką. Mimo to słowa znanych osób są niczym innym jak zdaniem błyskawicznymi, którymi można się swobodnie posługiwać. Są one lepsze od innych zdań pod dwoma względami:

- Nie ty jesteś autorem wypowiedzi, ale mniej lub bardziej znany autorytet. Oznacza to, że często możesz „przyłożyć” mocniej niż w sytuacji, w której to ty stałbyś za pewnymi słowami.
- Posługując się cytatami z Goethego czy Greta Garbo, nabierasz dystansu do sytuacji (→ strona 55) i pokazujesz, że jesteś niezależny.

Jednak istnieją też dwie pułapki, na które powinieneś uważać:

- Kto szafuje klasycznymi cytatami, może sprawiać wrażenie osoby przeintelektualizowanej. Nie musi to być wada, ale wielu kolegów może denerwować współpracownik, który na każdym kroku mówi o czymś, o czym oni nie mają zielonego pojęcia („W tej sytuacji mogę

jedynie przytoczyć cytat egipskiego laureata nagrody Nobla, Nadżiba Mahfuza...”).

- Gdy cały czas cytujesz te same słowa, twoja wypowiedź przestaje przynosić jakikolwiek efekt. Koledzy, którzy dokładnie wiedzą, który z twoich trzech ulubionych cytatów za chwilę przytoczysz, prawdopodobnie nie będą podejrzewali cię o obycie i erudycję.

Czyje słowa cytować?

To oczywiście kwestia upodobań, na czyje słowa się zdecydujesz. Cytaty z klasyków raczej nie znajdą uznania w oczach kolegów. Jeśli szukasz ironicznych komentarzy, poczytaj wypowiedzi Karla Krausa, Woody’ego Allena, Winstona Churchilla lub Oscara Wilde’a. Groteskowym wariantem są cytaty Karla Valentina.

Nie musisz korzystać wyłącznie z mądrości wybitnych osób. Wręcz przeciwnie: zaskoczysz wszystkich o wiele bardziej, jeśli przytoczysz słowa kogoś, kto w żadnym wypadku nie uchodzi za autorytet – trenera piłkarskiego, modelki czy wokalisty disco polo. I nie muszą to być doniosłe cytaty. Rozkoszne banały bywają o wiele skuteczniejsze.

Popatrzymy, to zobaczymy. (Franz Beckenbauer)

Gdy będę chciał poznać pańską opinię, to ją panu przekażę. (producent filmowy Samuel Goldwyn)

Podejmowałem dobre decyzje w przeszłości i w przyszłości. (były prezydent Stanów Zjednoczonych G.W. Bush)

Teoria jest mętna. Liczy się to, co na boisku. (trener piłkarski Adi Preißler)

Stwórz własny repertuar cytatów

Cytaty mogą stanowić doskonałą ripostę, ale musisz znać ich naprawdę dużo, aby móc dopasować je do sytuacji. Jeśli podoba ci się jakiś cytat, zapisz go. Istnieją też książkowe zbiory cytatów, lecz wiele z nich zawiera banalne i mocno zakurzone fragmenty wypowiedzi znanych osób. Dlatego postaraj się wybrać te, które są jak najbardziej aktualne. Możesz też skorzystać z licznych stron internetowych poświęconych temu tematowi.

Nie możesz dopasować cytatu? Wymyśl go sam!

Jeśli żaden z cytatów nie odpowiada ci do końca, spróbuj sam wymyślić jakieś powiedzonko. Nie chodzi tu jednak o to, aby wkładać w usta np. Goethego swoje osobiste poglądy na życie. Twoi słuchacze powinni rozpoznać, że cytujesz z przymrużeniem oka. Przytaczaj więc własne słowa i utrzymuj przy tym, że wypowiedział je znany autorytet. Koledzy będą wiedzieli, że tak znana osoba nie mogła powiedzieć czegoś takiego, i w mig zrozumieją żart.

Jak to działa? Sprawdźmy na przykładzie kreskówki „Simpsonowie”, która – nawiasem mówiąc – stanowi bogate źródło błyskotliwych wypowiedzi każdego rodzaju.

P
R
Z
Y
K
Ł
A
D

„Ale Biblia mówi też...”

Kierowca szkolnego autobusu, Otto, wielbiciel heavy metalu niestroniący od narkotyków, traci dach nad głową i zatrzymuje się u Simpsonów. Pan domu, Homer, nie jest zadowolony z takiego obrotu spraw i stara się jak najszybciej pozbyć niechcianego gościa. Marge, żona Homera, przypomina mężowi o nauce Kościoła mówiącej o miłości do bliźniego, a następnie przytacza

odpowiedni cytat z Biblii. Homer odpowiada: „Ale Biblia mówi też: «Nie będziesz przyjmował pod dach swój brudnych meneli!»”.

Popsuj innym zabawę

W niektórych sytuacjach najlepiej sprawdzają się nie oryginalne i pełne inwencji zdania błyskawiczne, ale takie, które stanowią ich przeciwieństwo – oklepane, nudne, stereotypowe. Tego typu odpowiedzi wytrącają przeciwnika z rytmu – psują mu zabawę. Poza tym mają jedną ogromną zaletę – można ich używać wielokrotnie. Im częściej powtarzane, tym skuteczniejsze i bardziej irytujące dla oponenta.

„No i dobrze”

Istnieje powiedzonko, które być może pamiętasz z lat szkolnych, a które właściwie nic nie wyraża – „No i dobrze”. Nie jest ani zabawne, ani agresywne; nie kryją się za nim żadne podteksty. I dlatego tak doskonale nadaje się do obrony przed wszelkiego rodzaju atakami werbalnymi. Musisz tylko konsekwentnie trzymać się swojego „No i dobrze”, a wtedy nawet najsilniejszy wróg nie przebije się przez twój pancerz.

„No i dobrze dla wrony”

Ściśle powiązana z powyższą techniką jest metoda polecana przez Matthiasa Pöhma, szkoleniowca uczącego trudnej sztuki ripostowania. W swoją odpowiedź musisz wkomponować część wypowiedzi atakującego, na przykład: „Śpiewasz jak wrona!” – „No i dobrze dla wrony”, albo „O, to znasz naprawdę fajne wrony”. W ten sposób możesz ripostować tylko wtedy, gdy ktoś zawiera w swojej wypowiedzi porównanie. Mimo to jest to bardzo rozpowszechniona technika.

„Ja nie mam z tym żadnego problemu!”

Modę na to powiedzenie zapoczątkował były kanclerz Niemiec, Helmut Kohl. W Niemczech zyskało ono ogromną popularność. Najskuteczniej działa razem z gromkim śmiechem, który jednoznacznie daje do zrozumienia, że „jedyną osobą, która tu piętrzy problemy, jesteś ty, zrzędo”.

„Jeśli to ci poprawi humor...”

To kolejne nieszkodliwe sformułowanie, które może skutecznie popsuć komuś zabawę. Przydaje się wszystkim, którym koledzy z pracy fundują codziennie stałą dawkę złośliwości. Pozornie przyznajesz rację przeciwnikowi, ale dodajesz magiczne słowa: „Jeśli to ci poprawi humor...”. W ten sposób sygnalizujesz, że jego uwagi wcale nie dotyczą ciebie, ale jego samego oraz jego samopoczucia. Ktoś cię atakuje, bo czuje taką potrzebę. Ty przekazujesz mu informację: „Dobrze, rozumiem to” i w ten sposób kompletnie go obezwładniasz. Przeciwnik już wie, że nie jest w stanie cię zranić.

Korzystając z tej techniki opracowanej przez pedagoga i trenerkę komunikacji Barbarę Berckhan, zamieniasz się w psychologa hobbystę i pozbawiasz swojego dręczyciela całej satysfakcji. Poćwicz więc ton głosu, jakim mógłby mówić pedagog, i regularnie wytrącaj przeciwników z równowagi. Będą milczeć jak zakłęci.

„Wolę być gruby niż głupi”

Powoli zamykamy temat zdań błyskawicznych, ponieważ technika, którą będziemy zajmować się teraz, jest nieco bardziej elastyczna od typowych, sztywnych zdań „gotowców”. Mowa o skromniejszym wydaniu klasycznej

kontry (→ strona 192), przy okazji którego zaczniesz powolutku przechodzić do kontrataku.

Zasada jest bardzo prosta. Przytaczasz zarzut, który usłyszałeś na własny temat, a następnie dodajesz, że wolisz być właśnie taki niż taki, jak twój przeciwnik. Według wzoru: „Wolę być (a) niż (b)!”. Za „b” nie musisz koniecznie podstawiać cechy oponenta. Może to być coś zupełnie absurdalnego, co stworzy ciekawy kontrast. Jeśli między „a” i „b” wtrącisz jeszcze jakąś grę słów, otrzymasz całkiem zgrabną ripostę.

P
R
Z
Y
K
Ł
A
D

„Ładnie się pani przytyło”

Stara znajoma mówi do pani Bujnickiej: „Ładnie się pani przytyło”. Pulchniutka pani Bujnicka odpowiada sucho: „Lepiej przytyć i być ładną niż chudą jak patyk i do tego brzydką”.

Ć
W
I
C
Z
E
N
I
E

Dziesięć krótkich zdań błyskawicznych

Wymyśl teraz i spisz dziesięć zdań błyskawicznych. Być może wydaje ci się, że to zbyt dużo, ale przekonasz się, że po pierwsze, ułożenie tych dziesięciu zdań zajmie ci mniej czasu, niż myślisz, a po drugie, dziesięć zdań to zdecydowanie za mało na pokrycie podstawowego zapotrzebowania. Zastanów się, w obliczu jakich sytuacji stajesz najczęściej. Które z twoich cech stanowią cel dla napastników? W jaki sposób możesz reagować na te ataki? Czy możesz przytoczyć jakiś cytat, motto? Zmodyfikować je?

Przejrzyj jeszcze raz podane przez nas przykłady. Czy widzisz wśród nich taki, który ci odpowiada? Jeśli tak, przejmij go!

Moje zdania błyskawiczne:

1.
2.
3.
4.
5.
6.
7.
8.
9.
10.

„Pomyłka, powiedział jeź...”

Na pewno znasz kilka mniej lub bardziej zabawnych powiedzonek, które w żartobliwy sposób parafrazują zwykłą wypowiedź. Zamiast „Nie masz racji!” lub „To nieprawda!” mówi się wówczas: „Pomyłka, powiedział jeź, ściskając szczotkę drucianą”. Albo przy przywitaniu rzuca się hasło: „Piona!”. Nieświadomy niczego żółtodziób wyciąga w górę dłoń, bo nie wie, że nie chodzi tu o „przybicie piątki”, ale o pięć palców, które ktoś chce uścisnąć.

Każdego dnia powstają nowe powiedzonka biurowe i gry słów, które mają na celu rozluźnienie atmosfery i wprowadzenie odrobiny humoru w schematyczne życie firmowe. Niestety większość z nich jest już tak wyświechtana, że bardziej denerwuje, niż śmieszy. Nie mają one nic wspólnego z umiejętnym ripostowaniem, choć twoi koledzy pewnie myślą inaczej. W niektórych przypadkach kontrowanie równie banalnym zwrotem, typu „Spadaj w krzaki na maślaki”, jest jedynym sposobem na ucieszenie mało dowcipnych współpracowników.

Uwaga, dystrybutor powiedzonek

Po zdania błyskawiczne powinno się sięgać z umiarem (z wyjątkiem tych, które „psują zabawę”). Każde, nawet bardzo zabawne powiedzonko, to jednak tylko powiedzonko – czyli wypowiedź nieautentyczna, która nie pochodzi wprost od ciebie. Ona nie sygnalizuje, czego naprawdę chcesz. Kto ogranicza się wyłącznie do powiedzonek, może i jest nietykalny, ale na pewno nie pozostaje niezależny. Taka osoba nie może też liczyć na szczególne poważanie.

Współpracownik, który na każdą okoliczność ma przygotowany odpowiedni komentarz, z początku może budzić podziw, ale szybko zaczyna działać innym na nerwy. W takim chodzącym „dystrybutorze powiedzonek” nie ma nic prawdziwego, wydaje się pusty w środku. Czy znasz kogoś takiego, kto cieszy się powszechnym uznaniem?

Teatr absurdu

Czasami ktoś rzuca ci uwagę, której nie umiesz puścić mimo uszu, która ma cię sprowokować lub stanowi regularny atak. Myślisz sobie wtedy, że tak naprawdę powinienes ją zignorować, bo jest tak głupia, że szkoda twoich nerwów. Milczenie nie jest dobrym rozwiązaniem (oczywiście istnieją wyjątki od tej reguły). Milcząc, oddajesz mecz walkowerem, a twój dręczyciel wygrywa bez trudu.

W takich sytuacjach doskonale sprawdza się spektakl teatru absurdu. Nie wdajesz się w słowną utarczkę, a zaskakujesz oponenta surrealistyczną reakcją. On powinien jakoś na to odpowiedzieć, ale nie potrafi, bo spodziewał się, że wybuchniesz gniewem albo zaczniesz z nim dyskutować. Ty robisz tymczasem coś zupełnie innego. Ucierasza

atakującemu nosa i wprawiasz go w osłupienie – bez słownej walki i bez zadawania ran.

Po prostu zadziwiające

Technika teatru absurdu nie należy do trudnych. Dostarcza rozrywki, jeśli masz choć niewielki zmysł absurdalnego humoru. Jeżeli przypadnie ci do gustu, możesz ją stosować regularnie, choć po pewnym czasie może się trochę przejeść twoim kolegom. To zagrożenie jest jednak znikome. Istnieje nieskończenie wiele różnych spektakli w teatrze absurdu. Osoba, którą poczęstujesz surrealistycznym humorem, za drugim lub trzecim razem prawdopodobnie odpuści sobie zaczepki. Jeśli tak się nie stanie, nadal korzystaj z dobrodziejstw absurdu. Nie ma szans na to, aby ktokolwiek znalazł na niego dobrą kontrę.

Czym w ogóle jest teatr absurdu?

Być może słyszałeś o sztukach francuskiego dramaturga Eugène'a Ionesco lub innych przedstawicieli teatru absurdu. Bohaterowie owych spektakli prowadzą nader dziwaczne dialogi. Wypowiadają zdania, które w żaden sposób nie odnoszą się do wcześniejszych, i nieustannie zaskakują publiczność.

W niektórych sytuacjach możesz postępować tak samo. Formułuj zdania zupełnie niezwiązane z tym, co powiedział przeciwnik, ale pozostawaj przy tym bardzo poważny. Możesz wygadywać kompletne bzdury – liczy się sposób, w jaki je wypowiesz. Ma on wskazywać na to, że odpowiadasz najnormalniej na świecie.

Teatr absurdu ma wiele twarzy. My przedstawiamy dwa sprawdzone warianty.

Niepasujące przysłowie

Z pozoru zachowujesz się tak samo, jak przy formułowaniu zdań błyskawicznych – odpowiadasz na atak pewną frazą. Jednak w tym przypadku jest ona niezwiązana z prowokacją, więc ma pełne prawo być pozbawiona sensu. „Póty dzban wodę nosi, póki się ucho nie urwie”, „Praca nie zajac, nie ucieknie”, czy „Dawniej lepiej bywało i trawa lepiej rosła”. Masz do dyspozycji całą gamę przysłów, więc na pewno znajdziesz takie, które będą ci najbardziej odpowiadać.

P
R
Z
Y
K
Ł
A
D

„To naukowo udowodnione – kobiety nie umieją parkować”

Bartek pracuje od niedawna w dziale, w którym większość personelu stanowią kobiety. Oczywiście nie radzi sobie z tym najlepiej, więc zamęcza koleżanki uwagami, które nazywa „politycznie niepoprawnymi”. Pewnego ranka informuje koleżankę

Karolinę: „Wczoraj przeczytałem w gazecie, że udowodniono naukowo, iż kobiety nie umieją parkować”. Karolina odpowiada z uśmiechem: „Jak to szło, Bartusiu? Dla zazdrosnego z zepsutych jaj kaczych lęgną się łabędzie”.

To, co nie pasuje, pasuje zawsze

Przysłowia, które pasują wszędzie i nigdzie (takie jak wspomniane rosyjskie porzekadło o łabędziach i kaczych jajach), często się przydają. To czysta rozkosz patrzeć, jak na czole kolegi pojawia się głęboka zmarszczka i jak zastanawia się on, co tak właściwie przed chwilą powiedział. Dopiero po paru minutach uświadamia sobie, że zrobił go na szaro.

Inne przykłady:

- Golibroda uczy się fachu na brodzie głupiego. (przysłowie hiszpańskie)
- Gdy suka szczeni się w pośpiechu, młode rodzą się ślepe. (przysłowie litewskie)
- Jeśli kurze jajo rozbiło głowę mężczyźnie, w środku musiał być kamień. (przysłowie afrykańskie)
- Nie ma gwoźdźcia z dwoma ostrymi końcami. (przysłowie chińskie)

Możesz też przekręcać przysłowia lub dodawać własne elementy, np. „Kto pod kim dołki kopie, ten jest robotnikiem budowlanym”. Warto też wymyślać coś swojego. Warunek jest jeden – przysłowie nie może pasować do słów przeciwnika. Gdy rozmówca zapyta zdziwiony: „A co to ma do rzeczy?”, ty spojrzysz mu głęboko w oczy i odpowiesz tajemniczo: „Porządnie się zastanów” albo – po prostu – „Nic”.

Lista twoich absurdalnych przysłów

Czy zdarzają ci się sytuacje, w których musisz wysłuchiwać zjadliwych komentarzy na swój temat wypowiedzianych półgłosem? A może największą pasją twoich kolegów jest nieustanne przekomarzanie się z tobą? Jak na to reagujesz? Puszczają ci nerwy? Czy dochodzi do ostrego starcia, czy w pewnym momencie wzruszasz ramionami i wychodzisz? A może w ogóle nie reagujesz, a koledzy pozwalają sobie na coraz więcej?

Następnym razem sięgnij po skuteczną broń – czyli absurd. Zapisz teraz trzy absurdalne przysłowia, których będziesz używał w przyszłości.

Moje absurdalne przysłowie nr 1:

.....

Moje absurdalne przysłowie nr 2:

.....

Moje absurdalne przysłowie nr 3:

.....

Absurdalne przysłowie nie boli

Absurd ma jedną zasadniczą zaletę – elegancko omijasz starcie i nie ranisz drugiej osoby. Dajesz tylko do zrozumienia, że nie pozwalasz, aby rozmawiano z tobą w dany sposób. Jeżeli osoba, która wcześniej cię atakowała, zechce porozmawiać z tobą rzeczowo, zawsze możesz wrócić do konwersacji – jeśli tylko będziesz miał na to ochotę.

Bez wątpienia takie uniki mają wiele dobrych stron. Możesz uciec się do absurdu w sytuacji, w której ktoś żartobliwie cię zaczepia, a ty nie masz najmniejszej ochoty ciągnąć tej zabawy. Istnieją jednak pewne granice. Zrezygnuj z teatru absurdu i niepasujących przysłów w chwili, gdy ktoś naprawdę cię obraża i posuwa się za daleko.

Absurdalny łącznik

Absurdalny łącznik jest zdecydowanie bardziej spektakularny od absurdalnych przysłów, w przypadku których trudno popełnić jakikolwiek błąd. Sformułowanie łącznika jest jednak o wiele trudniejsze, ponieważ musisz zbudować go na wydarzeniach, które mają miejsce w danej chwili. Nie każdy umie odpowiadać absurdalnie, a łącznik to na pewno nie technika dla początkujących. Dlaczego więc mówimy o niej już teraz? Po pierwsze dlatego, że chcemy pozostać przy temacie

absurdu, a po drugie – ponieważ wierzymy, że być może drzemie w tobie pewien nieodkryty talent.

Odkryj w sobie talent do formułowania absurdalnych ripost

Niektórym absurdalny humor po prostu nie odpowiada. Nonsens jest dla nich równoznaczny z bzdurą. Innym wydaje się, że absurd jest im obcy, podczas gdy tak naprawdę mają wysoko rozwinięty zmysł abstrakcji. Spróbuj stwierdzić, czy groteska to twoje drugie „ja”. Jeśli nie – nic nie szkodzi; istnieje wiele innych sposobów na formułowanie ciętych ripost, które poznasz w kolejnych rozdziałach. Jeśli tak – pielęgnuj w sobie ten talent i go rozwijaj. Zamiłowanie do absurdu wyraźnie ułatwia kontrowanie w słownych potyczkach. Co prawda jest to tylko jedna z form obrony, ale na pewno bardzo różnorodna.

Wykorzystaj atak

Stosując technikę absurdalnego łącznika, wykorzystujesz słowa przeciwnika do tego, aby przenieść konwersację na wyższy poziom abstrakcji. Możesz wyolbrzymić jego atak lub wprowadzić do gry elementy absurdu. Sytuacja staje się komiczna, słowny cios zostaje zamortyzowany. Zyskujesz sympatię, bo wywołujesz uśmiech na ustach kolegów.

Magiczne morele

Grono znajomych zamawia w restauracji ciasto z morelami. Kelner przynosi zamówienie i znika za drzwiami kuchni. Jedna z pań przy stole podejrzliwie przygląda się deserowi, a następnie rozgrzebuje ciasto widelcem. „To nie kawałki moreli, ale śliwek!” – oświadcza. Gdy kelner ponownie mija stół, kobieta zatrzymuje go i pyta

sarkastycznym tonem: „Proszę mi powiedzieć, co się stało z tymi morelami?”. Kelner uświadamia sobie nagle, że pomylił ciasta, ale z pełnym spokojem odpowiada: „Och, chyba zamieniły się w śliwki”. Towarzystwo przy stoliku wybucha śmiechem. Kelner proponuje wymianę deseru, ale klienci decydują się zjeść ciasto ze śliwkami.

Opisana wyżej sytuacja mogła zakończyć się o wiele gorzej. Uwaga klientki była w pełni uzasadniona, ale kelner mógł zachować się bezczelnie i na nią nie zareagować. Tymczasem on przytępił nieco ironiczną wypowiedź kobiety – włączył się do gry i zabarwił sytuację absurdem. Okazał niezależność, a następnie postąpił właściwie – przyznał się do błędu i zaoferował ciasto z morelami. Publiczność grała razem z nim.

Może się zdarzyć, że będziesz miał przed sobą audytorium kompletnie pozbawione poczucia humoru, na którym twoje abstrakcyjne żarty nie zrobią najmniejszego wrażenia. Najważniejsze, abyś okazał suwerenność. Pamiętaj jednak, aby nie stosować techniki absurdalnego łącznika w stosunku do osoby, od której jesteś zależny. To zdecydowanie zbyt ryzykowne.

Rada

W obecności audytorium masz większe szanse na powodzenie – czyli na pogodną reakcję, śmiech. Jeśli osoba atakująca cię wykaże się sporym poczuciem humoru, zaczniesz się śmiać razem z pozostałymi. Ale nigdy nie możesz bezgranicznie polegać na potencjalnym poczuciu humoru napastnika.

Wprowadzaj do gry nowe elementy

Nawiązywanie do wypowiedzi napastnika nie jest konieczne. Możesz zawrzeć w riposcie zupełnie nowe elementy. Nie tylko zapewniają one efekt

większego zaskoczenia, lecz także kierują uwagę słuchaczy na inne tory – a o to ci właśnie chodzi. Sytuacja staje się jeszcze śmieszniejsza.

P
R
Z
Y
K
Ł
A
D

Obcinanie emerytury w autobusie

Zatłoczony autobus. Dwuletnia dziewczynka głośno prosi o coś do picia. Stojący obok starszy pan zwraca się do jej ojca: „Czy nie może jej pan uciszyć? To nie do wytrzymania”. Mężczyzna próbuje uspokoić córkę: „W domku czeka na ciebie pyszny sok jabłkowy”.

Mała nie daje za wygraną i pojękuje dalej. Starszy pan kiwa głową z dezaprobatą, a ojciec mówi do córki: „Kochanie, nie mamy przy sobie nic do picia”. Następnie odwraca się do pasażerów autobusu i oświadcza głośno: „Każdy, kto teraz się poskarży, dostanie w tym miesiącu emeryturę o 50 złotych niższą niż zwykle”. Pasażerowie wybuchają śmiechem.

Takie pomysły przychodzą do głowy pod wpływem chwili. Nie można ich zaplanować. Pamiętaj: wszystko będzie dobrze, jeśli podejdziesz do sytuacji z przymrużeniem oka i nie dasz się wyprowadzić z równowagi (więcej na ten temat w rozdziale o humorze i śmiechu → strona 163).

Znajdź absurdalne kontrargumenty

W swojej odpowiedzi możesz zawrzeć także tezę odwrotną do wysuniętej przez oponenta lub przedstawić zalety wynikające z tego, co zarzuca ci przeciwnik. Pomyśl, co dobrego może tkwić w tym, co tak bardzo nie podoba się twojemu koledze. Kto mógłby wyciągnąć z tego korzyści? Twój lekarz, fiskus, a może zoo? Czy to coś sprawia, że jesteś bogatszy, szczęśliwszy, oszczędzasz czas albo pieniądze, unikasz nieprzyjemności?

Zawsze znajdują się jakieś niemiłe przypadki, z których wychodzisz cało właśnie dlatego, że zrobiłeś to, co ci się zarzuca. I nie chodzi tu o logikę, ale o jej brak. Rozdmuchaj jakiś drobiazg do monstrualnych rozmiarów i ignoruj sedno sprawy. Inaczej komuś może przyjść do głowy pomysł podyskutowania o twoim absurdalnym kontrargumencie.

Absurdalne kontrargumenty

„Uważam, że podczas wykładu potraktował pan temat zbyt powierzchownie”. – „Owszem, ale przynajmniej nie poszedłem na dno”.

„Masz przedpotopową komórkę!” – „Ale przynajmniej z niej nie kapie”.

„Nie pij tyle! Rujujesz sobie zdrowie!” – „Dlaczego? Znam więcej starych pijaków niż starych lekarzy”. (klasyk; wymyślony przez François Rabelais’go)

„Jesteś zbyt tłusty”. – „No i co z tego? Tłuszcz zawsze wypływa na powierzchnię”.

„Masz farbowane włosy!” – „Ale długość jest prawdziwa”.

„Nie jesteś w stanie pracować samodzielnie!” – „I cóż mam na to poradzić, że jestem tak bardzo lubiany wśród kolegów?”

Rada

Absurdalne kontrargumenty przedstawiaj wtedy, gdy nie ma o czym dyskutować. Nie stosuj ich w przypadku uzasadnionej krytyki.

Folguj sobie

Kolejna odmiana techniki absurdałnego łącznika polega na tym, że przejmujesz zarzut napastnika i mocno go wyolbrzymiasz. Nie usprawiedliwiasz się, nie tłumaczysz swojego zachowania, bo to mogłoby doprowadzić do niekończącej się dyskusji. Po prostu przerysowujesz to, na co skarży się kolega – rób to tak długo, aż cała sytuacja stanie się śmieszna. W najlepszym przypadku zaczniecie się obaj śmiać. W gorszym – pośmiejesz się sam, co też nie jest takie złe.

P
R
Z
Y
K
Ł
A
D

Szatański plan

Leszek i Tomek umówili się na mieście. Tomek zjawia się punktualnie, Leszek przychodzi po trzech minutach. Tomek skarży się: „Dlaczego zawsze muszę na ciebie czekać?”, na co Leszek odpowiada: „To proste. Chciałem ci utrzyć nosa. Specjalnie wyszedłem z domu o trzy minuty za późno. Wczoraj wieczorem przestawiłem wskazówki zegara o trzy minuty do przodu, a żonie podałem silny środek usypiający. A teraz taki sukces, sterczysz tu od całych trzech minut!”.

Ta taktyka ma sens tylko wtedy, gdy stawiane ci zarzuty są po prostu śmieszne – albo chodzi o jakąś drobnostkę, albo o coś, z czego tłumaczyłeś się już tysiące razy. Stosując tę technikę, nie dajesz się zaatakować po raz drugi, bo sam podkreślasz, jak straszną rzecz zrobiłeś. Z drugiej strony jest to twarda technika, którą możesz przysporzyć sobie wrogów. Nie ma bowiem nic bardziej krzywdzącego, jak odmowa komunikacji.

Przesadzaj bez zahamowań

Na podobnej zasadzie działa kolejna, ostatnia już technika bazująca na absurdzie, o jakiej chcemy wspomnieć. Przytaczasz zarzut kolegi, a następnie dodajesz od siebie własną wyolbrzymioną wypowiedź na zasadzie „to jeszcze nic”. Przykład: ktoś zarzuca ci, że za dużo palisz, ty odpowiadasz: „Wypalam tyle papierosów, że każdego dnia wyjmują mi płuco i smołują nim ulicę”. Albo: ktoś ma pretensje, że zużywasz za dużo prądu, i prosi, abyś tak często nie wyłączał komputera (bo przy każdym włączeniu maszyna pożera prąd), ty sugerujesz w odpowiedzi, że z powodu twojej niegospodarności postawiono nową elektrownię atomową.

Ć
W
I
C
Z
E
N
I
E

Graj w teatrze absurdu

Spróbuj wymyślić po dwa łączniki do poniższych sytuacji. Naturalnie nie istnieje w tym przypadku żadna poprawna odpowiedź. Dobrą odpowiedzią jest taka, która tobie wyda się odpowiednia. Nasze propozycje znajdziesz [tutaj](#).

Przypadek 1. Załóżmy, że masz problem z wypadaniem włosów i nosisz tupecik. Podczas przyjęcia pewna spostrzegawcza koleżanka to zauważa i wykrzykuje: „Ty nosisz tupecik!”.

Łącznik nr 1:

.....

Łącznik nr 2:

.....

Przypadek 2. Pojechaliście z kolegami na kongres. Podczas przerwy dyskutujecie na korytarzu o którymś z wykładów. Jeden z kolegów pyta prowokacyjnie: „A czy ty w ogóle zrozumiałeś, o czym mówił profesor Nowak, gdy stosował pojęcie data mining?”.

Łącznik nr 1:

.....

Łącznik nr 2:

.....

Przypadek 3. Jako odpowiedzialny kierowca dobrze wiesz, że po paru głębszych nie wsiada się za kółko. Ale w ten wieczór wypiliśmy tylko jedno piwo. Już wsiadasz do samochodu, gdy zatrzymuje cię gospodarz domu i mówi: „Piłeś. Nie wolno ci jechać!”. To stwierdzenie wprawia cię w złość. Odpowiadasz:

Łącznik nr 1:

.....

Łącznik nr 2:

.....

Przypadek 4. Opowiadasz w gronie kolegów o pewnym bardzo trudnym kliencie, przez którego firma miała już sporo problemów. Jedna z koleżanek zauważa z przekąsem: „Cóż, nic dziwnego. Przecież wiadomo, że nie umiesz obchodzić się z klientami”.

Łącznik nr 1:

.....

Łącznik nr 2:

.....

Lekcja czwarta: Jak reagować na niesprawiedliwą krytykę

Z tego rozdziału dowiesz się, jak reagować na niesprawiedliwą i niekonstruktywną krytykę, co robić, gdy ktoś bez powodu cię oskarża, gani na każdym kroku, podnosi na ciebie głos. Poznasz dwie ważne techniki – polemikę oraz technikę tłumacza.

Zraniona duma

Niesprawiedliwa krytyka bardzo boli. Gdy angażujesz się w jakiś projekt, dajesz z siebie wszystko, poświęcasz swój czas, liczysz na to, że twój wysiłek zostanie doceniony. Tymczasem szef nie zwraca szczególnej uwagi na twoje dokonania, co więcej – krytykuje je i nieustannie narzeka, a ty czujesz się rozczarowany i zły. Chciałbyś na to jakoś zareagować, ale jak?

Może być też tak, że krytykuje cię osoba, która sama nie grzeszy kompetencjami. Mierzy cię niewłaściwą miarą i feruje miażdżące wyroki. Co robisz? Albo zdarzyło się, że popełniłeś błąd. Jeden z kolegów nadmiernie się unosi, zarzuca ci lenistwo. Czy nie czujesz potrzeby wyjaśnienia sytuacji?

Siła opinii

Dlaczego w takich sytuacjach tak bardzo zależy nam na tym, aby coś powiedzieć? I dlaczego właśnie wtedy zazwyczaj brakuje nam słów? Po raz kolejny odpowiedź brzmi następująco: nasza suwerenność jest zagrożona. Nie potrafimy pogodzić się z tym, że ocena drugiej osoby jest tak różna od naszej – szczególnie gdy dotyczy nas i jest negatywna. Nawet gdy ta opinia pochodzi od kogoś, kto jest nam zupełnie obojętny. Przecież ta osoba podaje w wątpliwość naszą wartość i światopogląd.

To dość odważne, ale uzasadnione słowa. Nie możemy pozwalać, aby ktoś niesprawiedliwie nas oceniał. Musimy zgłaszać sprzeciw – inaczej utracimy niezależność. Aby przekonać się, jak wielką moc mają opinie, przeprowadź mały eksperyment.

Eksperyment: Błędne wyroki

Gdy następnym razem pójdziesz ze znajomymi do kina lub obejrzysz z nimi film w telewizji, na pewno będziecie rozmawiali o tym, czy wam się podobał. Odwróć własną opinię o 180 stopni.

Jeśli film przypadł ci do gustu, powiedz, że był okropny. Nie podobał ci się odtwórca głównej roli męskiej? Wychwalaj go pod niebiosa. Jedna z aktorek zabłysnęła wspaniałą kreacją? Nie pozostaw na niej suchej nitki. Obserwuj bacznie, co się dzieje. Czy dochodzi do ostrej wymiany zdań między tobą a znajomymi? Czy zmienia się twoja opinia na temat filmu? Na koniec powiedz kolegom, że przeprowadzałeś eksperyment – chyba że chcesz uchodzić w towarzystwie za dziwaka. Zapytaj ich, co myśleli o tobie w trakcie dyskusji i czy polemika z twoją opinią była dla nich wyzwaniem.

Chcemy być oceniani sprawiedliwie

Nie chodzi o to, aby wysłuchiwać samych pochwał na swój temat. Negatywna opinia nie stanowi problemu. Wręcz przeciwnie – uzasadniona nagana bywa bardzo pomocna, jeśli rzeczywiście popełniliśmy błąd, a nie zdawaliśmy sobie z tego sprawy. Z drugiej strony nieuzasadnione pochwały mogą wprowadzić nas w zakłopotanie, choć w tym przypadku nie będziemy gorączkowo szukać w głowie ciętej riposty. Sytuacja pozostanie jednak niezręczna. Chodzi więc o uczciwość. Jeśli jej nie ma, mamy prawo jej żądać.

Mylnej opinii nie można zostawić ot tak

Dlaczego w ogóle powinniśmy reagować na niesprawiedliwą krytykę, przedstawiać własną wizję? Przecież nasza interwencja i tak niewiele zmieni. Jeśli czyjaś opinia nie ma dla nas żadnych konsekwencji, jest nam wszystko jedno, jeżeli je ma, nasz głośny odzew nie na wiele się zda.

Mimo to trzeba reagować. Nie można po prostu zostawić sprawy ot tak. Należy się przeciwstawić, bronić własnej niezależności.

Niesprawiedliwy osąd

Niesprawiedliwe opinie potrafią popsuć humor. Mimo to każdego dnia osądzamy innych, nie zawsze właściwie. W końcu wszyscy jesteśmy tylko ludźmi. Niesprawiedliwy osąd nie podlega dyskusji, bo to, co jednemu wydaje się sukcesem, inny może postrzegać jako porażkę.

Oto kilka typowych przykładów:

- Powierzone ci zadanie wykonałeś bardzo dobrze. Mimo to twoje wysiłki zostały zignorowane. Co więcej – przełożony przyczepił się do jakiegoś nieistotnego szczegółu.

- Zlecono ci projekt, który przerósł twoje możliwości. Dałeś z siebie wszystko, ale ostateczny efekt nie jest zadowalający. Odpowiedzialność za fiasko spada na ciebie.
- Ktoś zarzuca ci coś, choć nie ma żadnych argumentów.
- Ktoś mierzy cię niewłaściwą miarą.

Przyczyny niesprawiedliwego osądu

Co skłania nas do ferowania niesprawiedliwych wyroków? Istnieją ku temu cztery powody. Gdy uda nam się rozpoznać, co kieruje osobą oceniającą, łatwiej będzie nam temu przeciwdziałać.

- Brak zainteresowania: Oceniający nie ma ochoty zagłębiać się w problem, więc sędzi po pozorach. A pozory mylą.
- Brak odpowiednich kompetencji: Oceniający wie zbyt mało o sprawie, na której temat się wypowiada.
- Ukryty motyw: Oceniający wykorzystuje sytuację, aby osiągnąć coś zupełnie innego – może próbuje się ciebie pozbyć, zdegradować cię, dać ci nauczkę albo po prostu utwierdzić się w przekonaniu, że ma nad tobą władzę.
- Różne poglądy na sprawę: Nie zawsze chodzi o wytykanie drugiej osobie słabości czy o antypatię. Czasami oceniający ma rzeczowe powody do wydania sądu, który tobie wydaje się niesprawiedliwy.

Jak reagować

Najłatwiej przekonać niezainteresowanego. Zazwyczaj tłumaczy on, że krzywdzącą uwagę „rzucił ot, tak sobie”. Wyjaśnij mu więc dokładnie, jak ty postrzegasz sprawę, i poproś go na koniec, aby zajął konkretne stanowisko.

- W przypadku braku kompetencji bardzo istotna jest pozycja oceniającego. Jeśli jest to twój przełożony, musisz wykazać się ogromnym wyczuciem. Jeśli jednak jest to osoba postawiona niżej, nie wahaj się i wytknij jej niekompetencję. Pewnie nie zostaniecie przyjaciółmi, dlatego pamiętaj o tym, aby trzymać się faktów i przedstawiać rzeczowe argumenty. Na tym polu przeciwnik będzie miał związane ręce.
- Osoby kierujące się ukrytymi motywami nigdy nie przekonasz do swoich racji. Trwaj jednak przy swojej odmiennej ocenie. Jeśli przeciwnikiem nie jest twój przełożony, możesz spróbować wyciągnąć na światło dzienne prawdziwy motyw jego działania. Rób to jednak tylko wtedy, gdy zgromadzisz niezbite dowody, inaczej czeka cię kompromitacja.
- W przypadku różnicy poglądów uświadom rozmówcy, jak ty postrzegasz sprawę. Jeśli on od dawna zna twoje zapatrywania, przypomnij mu krótko, że masz nieco odmienne zdanie niż on.

W formułowaniu ripost przydadzą ci się następujące techniki: technika tłumacza (→ strona 102), technika odwróconego obrazu oraz technika zapytania. Wszystkie trzy można ze sobą łączyć.

Technika odwróconego obrazu

Ta technika nie należy może do najbardziej eleganckich, ale na pewno do najskuteczniejszych. Twoja odpowiedź składa się z dwóch części. W pierwszej odrzucasz zarzut przeciwnika, w drugiej umieszczasz sprostowanie – jak gazeta, która wcześniej opublikowała artykuł z pogłoskami. Cięta riposta korzystająca z techniki odwróconego obrazu

jest ekstremalnie krótka. Twój ton powinien być mocny i zdecydowany. Przyjrzyj się poniższemu przykładowi.

P
R
Z
Y
K
Ł
A
D

Odwrócony obraz niesprawiedliwych osądów

Pan Fornalski uporał się ze swoim zadaniem szybciej niż jego kolega, pan Banach. Banach rzuca szybkie spojrzenie na dzieło Fornalskiego i mówi: „Ale poszedłeś na łatwiznę”, na co ten odpowiada: „W żadnym wypadku nie poszedłem na łatwiznę. Po prostu pracowałem efektywniej od ciebie”.

Pani Nowicka znalazła się na celowniku swojej szefowej. Powodem jest rzekomo niestosowny strój. „Jak pani się ubrała? To nie salon masażu!” – piekli się szefowa. Nowicka odpowiada: „Wcale nie ubrałam się jak do salonu masażu. To zupełnie normalny strój biurowy”.

Jak sam widzisz, to bardzo łatwe. Całość przebiega prawie mechanicznie. Nie musisz silić się na oryginalność; trzymaj się tylko swoich dwóch zdań. Tyle wystarczy.

Walcz z insynuacjami

Technika odwróconego obrazu może okazać się przydatna wtedy, gdy chcesz odpowiedzieć na krzywdzące sugestie. „Ach, chciał pan iść wcześniej do domu, dlatego narzucił pan sobie dzisiaj takie tempo” – zauważa twój szef. Zgodnie z założeniami odwróconego obrazu odpowiadasz: „Nie, nie spieszyłem się. Po prostu uwiąłem się z pracą”.

„Oczywiście, znów usiadłeś obok szefa” – zauważa kąśliwie jeden z kolegów podczas imprezy firmowej. „Czego niektórzy nie robią dla

kariery...”. Odpowiadasz spokojnie: „Nie, nie usiadłem obok szefa. To on usiadł obok mnie”.

„To pańska opinia”

Dobrym sposobem na zaostrenie pierwszej części odwróconego obrazu jest podkreślenie, że niesprawiedliwa ocena lub zarzut kierowany w twoją stronę to owoc subiektywnej obserwacji twojego przeciwnika. Warto stosować tę metodę szczególnie wtedy, gdy osąd brzmi jak coś niezaprzeczalnego.

„Jak zamierza pan zarządzać tym działem, skoro nie posiada pan żadnej fachowej wiedzy w tej dziedzinie?” – „To pańska opinia. Jestem przekonany, że doskonale nadaję się na to stanowisko nie tylko pod względem przygotowania merytorycznego, lecz także pod kątem osobowości”.

„Przy pierwszym projekcie poległ pan na całej linii”. – „To pańska opinia. W rzeczywistości udało nam się ukończyć bardzo trudny projekt, a efekty przerosły nasze oczekiwania”.

Uwaga: nie chodzi o to, abyś ukazywał siebie w jak najlepszym świetle – wtedy byłbyś niewiarygodny. Masz po prostu przedstawić swój punkt widzenia. W ten sposób demonstrujesz niezależność. Na ostatni zarzut mógłbyś też odpowiedzieć następująco:

„To pańska opinia. Owszem, na początku przydarzyło nam się kilka potknięć, ale wyciągnęliśmy wnioski z naszych błędów. Ostatecznie udało nam się ukończyć projekt, a efekty przerosły nasze oczekiwania”.

Niedorzeczne zarzuty? Tylko odpierać!

Z reguły zaleca się stosowanie dwuczęściowego modelu, który przedstawiliśmy powyżej. Zdarza się jednak, że zarzuty są naprawdę

niedorzeczne lub przesadzone. Możesz wtedy zrezygnować z formalnego, dwuczęściowego sprostowania i ograniczyć się tylko do elementu odparcia zarzutu. Ta metoda sprawdza się wtedy, gdy sytuacja rozgrywa się bez udziału publiczności, którą musiałbyś przekonywać do swoich racji. Wypowiedz tylko jedno zdanie, które będzie sugerować, że opinia twojego przeciwnika jest nieistotna, np. „Jest mi to obojętne” albo: „Nie obchodzi mnie to” czy „Co za pech”. Musisz jednak wiedzieć, że taki sposób odpierania zarzutów jest dość szorstki, więc stosuj go z rozwagą. Z drugiej strony często jest to jedyne wyjście podczas dyskusji z natrętnymi kolegami.

„Ale masz wielkie stopy!” – „To twoja opinia. Jest mi obojętne, co sądzisz o moich stopach”.

„Zawsze spóźniasz się do pracy”. – „To twoja opinia” albo „A co cię to obchodzi?”

Ostatnią odpowiedzią nawiązujemy już do kolejnej techniki.

Technika zapytania

Różnorodnymi technikami wykorzystującymi pytania zajmiemy się w jednym z dalszych rozdziałów (→ strona 229). Na razie skoncentrujemy się na tym, jak powinieneś reagować na niesprawiedliwą krytykę. Przydatną metodą jest tak zwana technika zapytania. W przeciwieństwie do nieco oschłej techniki odwróconego obrazu jest ona dość łagodna, dlatego jej stosowanie zaleca się w kontaktach z przełożonym.

„Co ma pani na myśli?”

Na insynuacje i zarzuty reaguj prostym pytaniem typu: „Co ma pan na myśli?”, „Co pan przez to rozumie?” lub „Dlaczego pan tak uważa?”. Dzięki temu pozostajesz niezależny bez zadawania ciosów, a rozmówca jest zmuszony do uzasadnienia swojej oceny. Oto przykład takiej sytuacji – może znajdziesz w nim kilka punktów zaczepienia.

P
R
Z
Y
K
Ł
A
D

Nowe zadanie

Pani Nawrot chciałaby się podjąć nowego zadania. Jej szefowa nie zgadza się, tłumacząc, że nie jest ona „odpowiednią osobą”. Pani Nawrot postrzega tę ocenę jako niesprawiedliwą, gdyż uważa, że doskonale poradziłaby sobie w nowej roli. Pyta więc szefową: „Co ma pani na myśli, mówiąc, że nie jestem odpowiednią osobą?”. „Cóż” – wyjaśnia przełożona – „to zadanie wymaga doświadczenia w kierowaniu zespołem”. „Dlaczego twierdzi pani, że go nie posiadam? Na ostatnim stanowisku nadzorowałam pracę grupy”. „To nie wystarczy!” – odpiera szefowa. – „Musiałaby pani kierować zespołem nieco dłużej i regularnie”. W tym momencie pani Nawrot jest gotowa na przedstawienie własnego punktu widzenia: „Nie rozumiem. Prowadziłam zespół przez cały rok, a przygotowany przez nas projekt zakończył się sukcesem”.

Pozostajesz niezależny

Możesz kontynuować zadawanie pytań tak długo, aż sprawa będzie dla ciebie zupełnie jasna. Potem albo zaakceptujesz opinię drugiej osoby, albo przejdiesz do techniki odwróconego obrazu. Pamiętaj o jednym: twoim celem nie jest przekonanie rozmówcy do twoich racji (choć oczywiście byłby to miły efekt uboczny). Co prawda pani Nawrot nie powierzono

wymarzonego projektu, ale poprzez zadawanie pytań i przedstawienie własnego punktu widzenia osiągnęła najważniejszy cel – zachowała niezależność.

Rada

Technika zapytania przydaje się wtedy, gdy ocena rozmówcy nie jest rzeczowa. Pytaniami wymuszasz na nim przedstawienie konkretnych argumentów i wyjaśnień.

P
R
Z
Y
K
Ł
A
D

„Stalinowskie metody”

„Powiedział pan przed chwilą, że w naszej firmie stosuje się stalinowskie metody” – mówi pan Ostrowski. – „Co pan przez to rozumie?” Rezolutny pracownik, który dopiero co ochotczo ferował wyroki, nagle milknie.

„Niech pan najpierw zdefiniuje...”

Zdążyłeś już poznać ostrzejszą wersję techniki zapytania: „Co pan przez to rozumie?”. Można jeszcze mocniej: „Co pan w ogóle przez to rozumie?”. Jeszcze agresywniej brzmi sformułowanie „Niech pan najpierw zdefiniuje...”. To fraza, która na pierwszy rzut oka wydaje się bardzo zdecydowana i onieśmielająca, szczególnie gdy uzupełni się ją zdaniem: „A widzi pan? Nawet nie umie pan wyjaśnić, co pan ma na myśli. Jak w takim razie mamy dalej rozmawiać?”.

Prawda jest taka, że podczas ożywionej wymiany zdań nikt nie jest w stanie zdefiniować, o co tak naprawdę mu chodzi – ku uciesze strony przeciwnej. Możesz mieć wrażenie, że dzięki takiej strategii z satysfakcją zniszczysz oponenta. Tak naprawdę zdanie „Niech pan najpierw

zdefiniuje...” okalecza porozumienie między ludźmi, więc w ostatecznym rozrachunku sam podstawiasz sobie nogę. Zwłaszcza gdy rozmówca okazuje się obojętny na twoje werbalne sztuczki. Tak agresywny atak zazwyczaj nie znajduje też poklasku u neutralnej publiczności.

Rada

Jeśli to ciebie ktoś atakuje w ten sposób i żąda, abyś precyzował, co masz na myśli, bądź opanowany. Wyjaśnij spokojnym tonem, że definiowanie opinii ma sens tylko wtedy, gdy obie strony są zainteresowane porozumieniem, a akurat w tym momencie nie wydaje ci się, aby tak było.

Ć
W
I
C
Z
E
N
I
E

Odpowiedzi na zarzuty i niesprawiedliwą krytykę

Kontruj za pomocą technik odwróconego obrazu, odpierania zarzutów i zapytania. Decyduj się na metody, które najbardziej ci odpowiadają. Nasze propozycje znajdziesz [tutaj](#).

Przypadek 1. Chcesz pojechać w podróż służbową do Włoch, której celem jest zawarcie ważnych kontaktów biznesowych. Jedna z koleżanek zauważa ze zdziwieniem: „Ty chcesz jechać? Przecież jesteś za stary”.

Technika odwróconego obrazu:

.....

Technika odpierania zarzutów:

.....

Technika zapytania:

.....

Przypadek 2. Identyczne okoliczności. Ta sama koleżanka zauważyła tym razem: „Ty jedziesz do Włoch? Wspaniale. Cała twoja robota spadnie na mnie”.

Technika odwróconego obrazu:

.....

Technika odpierania zarzutów:

.....

Technika zapytania:

.....

Przypadek 3. Opracowałeś koncepcję usprawnienia pracy w biurze. Przedstawiasz ją szefowi. On przegląda twój projekt i mówi: „Cóż, ten pomysł jest jeszcze trochę surowy”.

Technika odwróconego obrazu:

.....

Technika odpierania zarzutów:

.....

Technika zapytania:

.....

Przypadek 4. W twojej firmie istnieje drużyna siatkówki, do której chciałbyś dołączyć. Jeden z kolegów, który nie darzy cię szczególną sympatią, oświadcza: „Jesteś okularnikiem, więc nie możesz z nami grać”.

Technika odwróconego obrazu:

.....

Technika odpierania zarzutów:

.....
Technika zapytania:
.....

Zatruty komplement

„Twój wywód był naprawdę interesujący” – stwierdza jeden z kolegów po tym, jak skończyłeś przedstawiać raport. – „Co prawda nie da się wprowadzić w życie twoich propozycji, ale są naprawdę oryginalne. Brakowało mi pewnego porządku, nie mogłem nadążyć za tym, co mówisz, ale raport i tak był świetnie przygotowany”. Takie pokrętne opinie nie należą do przyjemnych. Najczęściej nie wiesz, jak na nie zareagować. I właśnie to jest celem zatrutego komplementu. Masz myśleć, że ktoś wychwala twoją pracę, podczas gdy tak naprawdę jesteś atakowany.

W codziennym życiu zawodowym zatrute komplementy padają nadzwyczaj często. Powód? Ktoś chce cię skrytykować, ale nie ma odwagi zrobić tego wprost, dlatego pod zasłoną pochwał wbija kolejne szpile. Dlaczego jednak niektórzy stosują taki kamuflaż? Przyczyny mogą być następujące:

- Komuś bardzo zależy na tym, aby cię nie zranić. To charakterystyczne przede wszystkim dla przedstawicieli kadr kierowniczych. Wydaje im się, że zanim skrytykują, powinni najpierw wychwalać pod niebiosa. To błąd brzemienny w skutki.
- Ktoś chce cię zdyskredytować. Może obawia się ciebie jako konkurenta albo po prostu cię nie lubi. Oczywiście nie przyzna się ani

do jednego, ani do drugiego, dlatego będzie udawał, że ma wyłącznie dobre zamiary.

Gdy wszyscy chwalą nieszczerze

W niektórych firmach panuje chorobliwe uzależnienie od harmonii w zespole. Wszystko, co zostanie zrobione, jest „wspaniałe” i „rewelacyjne”. Krytykę postrzega się jako coś negatywnego, co demotywuje pracowników, dlatego najpierw wychwala się personel, a dopiero później nieśmiało sugeruje, że tak naprawdę jego praca jest niewiele warta. Takie zakłamanie nie przynosi niczego dobrego. Ludziom coraz trudniej przychodzi formułowanie szczerych, prawdziwych pochwał i niekłamanej, konstruktywnej krytyki. Każdy pracownik zastanawia się, co tak naprawdę szef ma na myśli, gdy mówi: „Mamy za sobą wspaniały rok. Wszyscy, bez wyjątku, spisali się na medal, dlatego z tego miejsca chciałbym wam serdecznie podziękować za fenomenalne dwanaście miesięcy”. – Czy naprawdę sytuacja wygląda tak różowo, czy też w firmę uderzy za chwilę fala zwolnień?

Co robić?

Musisz w jakiś sposób wydobyć od drugiej osoby, co tak naprawdę ma na myśli. Są na to dwa sposoby – zastosowanie techniki zapytania („Co przez to rozumiesz?”) lub techniki tłumacza, którą za chwilę poznasz. Poza tym powinieneś uświadomić koledze, że bardziej doceniasz szczerść niż fałszywe pochwały.

Zakamuflowane oczernianie

To właściwy cel zatrutego komplementu – ktoś chce powiedzieć o tobie coś złego, zdyskredytować cię, oczernić. Gdyby jednak zrobił to bezpośrednio, prosto w twarz, ty mógłbyś się bronić albo inni stanęliby po twojej stronie. Wtedy twój przeciwnik postawiłby siebie w złym świetle. Pozostawia więc fałszywy trop – prawi ci komplementy, aby wszyscy myśleli, że stoi po twojej stronie. Poza tym komplementowanie w grupie funkcjonuje na zasadzie linki spadochronu. Gdy „trucizna” nie zadziała, a najważniejsze osoby staną po twojej stronie, atakujący „pociąga za linkę” – czyli wraca do komplementów.

„Wspaniale!... jak na twoje możliwości”

Szczególnie perfidne są komplementy zawierające frazę „jak na twoje możliwości” lub „jak na ciebie”. „Wspaniałe wystąpienie – jak na ciebie”. Obiektywnie patrząc, twoje przemówienie było okropne, ale jak na ciebie, osobę pozbawioną jakichkolwiek umiejętności, i tak było świetne.

Jak się bronić?

Strategia obrony jest bardzo prosta – nazwij po imieniu dyskredytację twojej osoby. Nie bój się przy tym dodać od siebie nieco pieprzu. Więcej na ten temat dowiesz się we fragmencie o technice tłumacza, pod hasłem „język jadowity” (→ strona 107). Na razie wystarczy ci następująca wskazówka: Gdy już zdemaskujesz przeciwnika, zadaj mu dodatkowe pytanie, np. „Czy chciałeś przez to powiedzieć, że...? Dobrze zrozumiałem?”. Możesz być pewien, że oponent nie bez powodu opakował „truciznę” w słodczy komplement. Albo się wycofa, albo skrytykuje cię otwarcie. Tak czy inaczej, wszyscy będą wiedzieli, na czym stoją.

„Wcale się nie nudziłem”

„Wspaniała prezentacja, wcale się nie nudziłem. Najwyżej przez ostatnie dziesięć minut”. – „Świetnie. Czyli jestem takim nudziarzem, że prezentacja, która nuży dopiero pod koniec, jest szczytem moich osiągnięć? Dobrze rozumiem?” – „Nie, naprawdę bardzo mi się podobało. Ale każda prezentacja ma lepsze i gorsze momenty. Tak uważam”.

Oczywiście zdarza się, że zatruty komplement jest okraszany ironią lub złośliwością, ale tym, jak obchodzić się z szyderstwem, zajmiemy się w innym rozdziale (→ strona 136).

Technika tłumacza

Poznasz teraz jedną z najbardziej efektownych i skutecznych technik ripostowania. Jak to często w życiu bywa, to, co robi największe wrażenie, jest bardzo proste w zastosowaniu. Technika tłumacza jest nie tylko nieskomplikowana, lecz także elastyczna. Za jej pomocą sformułujesz riposty o różnym stopniu ciętości – zabawne, agresywne, szarmanckie, zuchwałe lub absurdalne. Opłaca się ją wytrwale trenować i udoskonalać przez częste użycie, bo dzięki niej nie tylko odpowiesz na niesprawiedliwą krytykę, lecz także obronisz się przed każdym atakiem słownym.

Zostań tłumaczem

Słowem wstępu: wcielasz się w rolę tłumacza i przekładasz złośliwe słowa przeciwnika na przyjaźniejszy język. Być może na razie nie brzmi

to ekscytująco, ale to tylko pozory. Tak naprawdę przejmujesz kontrolę nad sytuacją; uświadamiasz oponentowi, co przed chwilą powiedział. W ten sposób zachowujesz niezależność. To ty decydujesz, w którą stronę powędruje konwersacja. Zapewne większości przeciwników nie będzie to odpowiadało, ale ich próby sprowadzenia cię na wygodną dla nich ścieżkę prawdopodobnie spalą na panewce.

Nie odpowiadaj na zarzuty

Gdy ktoś coś do nas mówi, zazwyczaj zajmujemy określone stanowisko wobec tej wypowiedzi. To nic złego, bo dzięki temu odnajdujemy wspólny język. Istnieją też techniki ripostowania, które bazują na tym założeniu (np. odwrócony obraz, o którym już mówiliśmy). Ktoś ci coś zarzuca, ty odrzucasz insynuacje i formułujesz sprostowanie. W przypadku techniki tłumacza sprawa wygląda nieco inaczej – wydostajesz się poza linię ognia. Po prostu powtarzasz wypowiedź przeciwnika, ale ubierasz ją w inne słowa. W ten sposób obraźliwe zdania zamieniają się w komplementy. Oto klasyczny przykład:

„Ale z ciebie kolek”. – „A więc według ciebie jestem podporą całego przedsiębiorstwa”.

Twoje tłumaczenie musi być zrozumiałe

Nie możesz tak po prostu zastępować ostrych słów łagodnymi (lub na odwrót). Potrzebne jest pewne nawiązanie, rodzaj pomostu myślowego. Prostego pomostu. Przeczytaj poniższy przykład.

„Kołek” to pejoratywne określenie osoby niezbyt lotnej umysłowo, nierozgarniętej. Aby je „przetłumaczyć”, musisz dopatrzeć się w nim cech pozytywnych, takich, o których wszyscy wiedzą. Zależy ci przecież na tym, aby twój przekład był zrozumiały. Kołki między innymi wspierają konstrukcje, więc słowo „kołek” można zastąpić wyrazem „podpora”. A jeśli dodatkowo jest to podpora przedsiębiorstwa, to jeszcze lepiej. Tłumaczenie gotowe. Pomost myślowy był prosty i krótki, dlatego odpowiedź jest tak efektowna.

Nie zawsze uda ci się sformułować tak elegancką ripostę. To nie szkodzi. Najważniejsze, abyś odnalazł powiązanie, do którego inni będą mogli się odnieść. Możesz potraktować napastnika dowcipem, odwróceniem znaczenia lub po prostu go rozbroić.

Trzy języki techniki tłumacza

Za techniką tłumacza kryją się właściwie trzy pomniejsze techniki ripostowania, z których korzysta się w różnych sytuacjach. Jako „tłumacz” będziesz posługiwał się trzema językami:

- językiem cukierkowym, który zamieni złośliwe ataki w słodkie pochlebstwa,
- językiem jadowitym, który uczyni ukryte szyderstwa jeszcze boleśniejszymi,
- językiem dyplomatycznym, który załagodzi ostre słowa i wyciągnie cię z tarapatów.

Język cukierkowy

Tłumaczenie za pomocą języka cukierkowego to parowanie ciosów żartem. Zestawiasz ze sobą kwestie, które do siebie nie pasują. W ten sposób powstaje większość dowcipów. Śmiejemy się z pozornie oksymoronicznych związków myślowych.

Ponieważ atak słowny zazwyczaj nie jest zabawny, to ty wygrywasz pojedynek. Bronisz się. Robisz wrażenie na znajomych, kontrując celnym dowcipem – oczywiście przy założeniu, że sytuacja rozgrywa się na oczach osób trzecich.

Rada

Rozpoczynanie odpowiedzi od słów „Czyli masz na myśli to, że...” nie zawsze jest dobrym pomysłem. Oponenci pozbawieni poczucia humoru mogą wówczas skontrolować zdaniem: „Nie, myślałem o czymś zupełnie innym”. W takiej sytuacji twoja słowna akrobatyka zda się na nic. W takich przypadkach opuść fragment „Czyli masz na myśli to, że...” i pozostań przy zwięzłym „Aha”.

Język cukierkowy to bardzo złożona i wymagająca technika. Funkcjonuje na podobnej zasadzie, co absurdalny łącznik, o którym już mówiliśmy. W tym przypadku trzeba się jednak wykazać jeszcze bardziej abstrakcyjnym myśleniem.

Niech nie wydaje ci się, że takie olśniewające riposty przychodzą do głowy automatycznie i spontanicznie. Sformułowania w języku cukierkowym możesz przygotować wcześniej. Zastanów się więc, jakie zarzuty mogą stawiać ci koledzy, i w spokoju znajdź odpowiednie powiązania.

Nie każdy atak da się zamienić w coś pozytywnego. Język cukierkowy na pewno nie przyda ci się w sytuacji, gdy ktoś nazywa cię zwięźle „idiotą”. Istnieje jednak wystarczająco dużo słownych ataków, w których odkryjesz punkty zaczepienia.

„Ale z ciebie fujara”. – „Tak, wszyscy tańczą, jak im zagram”./„Tak, ostatni sygnał zawsze należy do mnie”.

Ć
W
I
C
Z
E
N
I
E

Tłumacz, posługując się językiem cukierkowym

Przyjrzyj się poniższym przykładom i spróbuj znaleźć w nich pozytywny aspekt. Jak można wykorzystać te określenia? Jakie są ich mocne strony? Czy mają jakikolwiek związek z czymś pozytywnym? Nasze propozycje znajdziesz [tutaj](#).

1. „Ale z ciebie wielbłąd!”

Twój przekład:

.....

2. „Jesteś marionetką kadry kierowniczej”.

Twój przekład:

.....

3. „Jesteś najbardziej leniwym pracownikiem w tej firmie. Zawsze wychodzisz pierwszy”.

Twój przekład:

.....

4. „Zachowujesz się nietaktownie jak siekiera w lesie”.

Twój przekład:

.....

5. „Stary piernik z ciebie”.

Twój przekład:

.....

Język jadowity

Po język jadowity sięgaj zawsze wtedy, gdy przeciwnik prawi ci zatrute komplementy (→ strona 99) lub bezmyślnie sprawia ci przykrość.

Oto główne założenia tej metody. Z wypowiedzi przeciwnika skrupulatnie wyłuskujesz wszystkie złośliwości i nikczemne uwagi. Aby nawet najmniej wrażliwy gbur dostrzegł, że twój oponent posunął się za daleko, nadajesz swoim słowom odpowiednio ostry wydźwięk. Nietaktowny komentarz kolegi przedstawiasz jako naprawdę obraźliwy i grubiański. Jeśli wszystko pójdzie zgodnie z planem, przeciwnik odwoła to, co powiedział, a ty pozbędziesz się negatywnych emocji spowodowanych przez zatrute komplementy i pozbawione wyczucia uwagi.

P
R
Z
Y
K
Ł
A
D

Urlop w RPA

„Ach, jedziecie do RPA?” – pyta z przekąsem pani Lewandowska – „My jedziemy nad Morze Bałtyckie. Nie czujemy potrzeby chwalenia się całemu światu, gdzieśmy to nie byli”. Pani Florczak kontruje chłodno: „Czy chcesz przez to powiedzieć, że ja i mój mąż jesteśmy nadętymi bufonami, którzy wybierają miejsce urlopu tylko na podstawie wrażenia, jakie zrobią na znajomych? Wielkie dzięki”.

Przejaskrawiaj z wyczuciem

Pamiętaj, aby wyolbrzymiać z wyczuciem. Umiarkowane przejawskrawienie ma sens, jednak gdy zaczynasz się dopatrywać ciężkich zarzutów w niewinnym komentarzu, wystawiasz się na pośmiewisko. Twoje wnioski muszą mieć uzasadnienie. W przeciwnym razie rozmówca zacznie się zastanawiać: „Dlaczego on jest tak przewrażliwiony na własnym punkcie? Każdą uwagę traktuje jak atak na swoją osobę. A może w tych zarzutach, które sam sobie przypisał, rzeczywiście coś jest?”.

Nie możesz też dopuścić do sytuacji, w której po twoim wywodzie oponent zauważa beztrosko: „Dokładnie tak, nareszcie to do ciebie dotarło”.

Tłumacz, posługując się językiem jadowitym

Przeformułuj poniższe wypowiedzi tak, aby oponent wycofał swoje zarzuty. Nasze propozycje znajdziesz [tutaj](#).

1. Zostałeś zaproszony na imprezę urodzinową do znajomej, z którą nie pozostajesz w bliskich kontaktach. Zjawiasz się punktualnie. Znajoma otwiera drzwi i mówi: „A niech to! Zaprosiłam tyle osób, ale akurat ty musiałeś przyjść jako pierwszy!”.

Twój przekład:

.....

2. Opowiadasz kolegom o pewnym filmie, który widziałeś w telewizji. Jeden z nich zauważa: „Ja nie oglądam telewizji. Mam ciekawsze zajęcia”.

Twój przekład:

.....

3. Postaw się na miejscu mężczyzny, który kupił swojej żonie na urodziny kosztowną biżuterię. Podczas przyjęcia jeden z gości komentuje: „Zawsze powtarzam, że ten, kto kupuje żonie drogie prezenty, ma coś na sumieniu”.

Twój przekład:

.....

Język dyplomatyczny

Posługując się językiem dyplomatycznym, nie tylko dbasz o efekt zaskoczenia, lecz także wiele osiągasz. Właśnie te cechy charakteryzują sprawnego dyplomatę. Wykorzystując tę technikę, łagodisz ataki przeciwnika i kierujesz uwagę na aspekty ważne dla ciebie.

Ostudź emocje

Umiejętność posługiwania się językiem dyplomatycznym przydaje się szczególnie wtedy, gdy emocje sięgają zenitu, a przeciwnicy prześcigają się w wymyślaniu przykrych uwag na temat drugiej strony. Choć umiejętność ciętego ripostowania zazwyczaj nie pomaga w łagodzeniu konfliktów, w tym przypadku jest inaczej. Język dyplomatyczny pomaga przestawić konwersację na właściwe tory. Ktoś mówi na przykład: „Poznałem w życiu wielu idiotów, ale ty jesteś największym z nich”; ty przenosisz rozmowę na płaszczyznę rzeczową i odpowiadasz: „Rozumiem, że czujesz się niesprawiedliwie potraktowany?”.

Pozostajesz niezależny

Jeśli na ostatnie pytanie rozmówca odpowie twierdząco, udało ci się przełożyć ciężką zniewagę na język dyplomatyczny. Nie musisz się już bronić, jeśli nie chcesz. Rozmowa może nadal przebiegać na płaszczyźnie rzeczowej. Nawet jeśli twój oponent jest wciąż mocno rozgniewany, ty pozostajesz niezależny, pokazujesz się od rozsądnej strony. O dziwo, to nie ty tracisz suwerenność, ale twój przeciwnik – bo pozwala wziąć górę emocjom. Warto jednak podkreślić, że jest mało prawdopodobne, aby po twojej dyplomatycznej odpowiedzi rozmówca nadal kipiał z emocji. Zdziwisz się, jak szybko ostygnie temperatura dyskusji.

A jeśli rozmówca wyprowadzi kontrę?

Niestety nie każdy oponent zaakceptuje twój „przekład”. Mimo to domagaj się sprostowania opinii albo zaproponuj kolejne „tłumaczenie dyplomatyczne”.

W ten sposób możesz bardzo subtelnie kierować rozmową, zwłaszcza gdy jesteś na wyższym stanowisku i jeden z pracowników traci panowanie nad sobą. Język dyplomatyczny sprowadza was obu na płaszczyznę wspólnych interesów.

P
R
Z
Y
K
Ł
A
D

„Traktuje pan ludzi jak śmieci”

Pani Hałas puściły nerwy: „Traktuje pan ludzi jak śmieci!”. Kierownik biura, pan Kazimierski, upewnia się rzeczowo: „A więc sugeruje pani, że została potraktowana niesprawiedliwie?”. – „Niesprawiedliwie to mało powiedziane! Wrzeszczy pan na wszystkich dookoła, gdy tylko coś przestaje panu pasować”. – „Czyli twierdzi pani, że w tej sprawie jednak mam trochę racji, ale

powinienem być w stosunku do państwa nieco bardziej uprzejmy?” – „Mniej więcej”.

Nie daj się zniszczyć

Język dyplomatyczny przydaje się nie tylko przełożonym. Jako pracownik możesz skutecznie parować ciosy szefa miotającego się w napadzie szału.

P
R
Z
Y
K
Ł
A
D

„Jeszcze pani mi tu brakowało!”

Pani Hałas zagląda do pokoju pana Utrackiego: „Czy miałby pan dla mnie dwie minutki?”. – „Jeszcze pani mi tu brakowało!”, wrzeszczy pan Kazimierski. Pani Hałas nie daje się wytrącić z równowagi: „Rozumiem, że potrzebuje pan jeszcze pięciu minut dla siebie?”. – „Niech mi pani da jeszcze dziesięć”, odpowiada zdenerwowany kierownik.

To bardzo prosty mechanizm – nie pozwalasz, aby druga osoba cię obrażała. Filtrujesz jej wypowiedź i odrzucasz zniewagę. Wszystko, co mogłoby cię dotknąć, puszczasz mimo uszu. Przykra uwaga wcale do ciebie nie dociera. Poprzez dyplomatyczne „tłumaczenie” sygnalizujesz, że:

- chcesz powrócić na płaszczyznę rzeczowej rozmowy,
- obelgi nie są w stanie wytrącić cię z równowagi.

Dlatego język dyplomatyczny przydaje się także wtedy, gdy przeciwnik nie rezygnuje z obraźliwych słów i nadal kieruje je w twoją stronę. Dzięki

dyplomacji nie dajesz się przytłoczyć i pozostajesz niezależny (więcej na ten temat w następnym rozdziale → strona 205).

Pomoc w tłumaczeniu – pięć płaszczyzn

Trenerzy komunikacji, Christoph i Matthias Dahms, opracowali technikę bardzo podobną do techniki tłumacza, tak zwaną technikę lustra. W jej obrębie wyróżniamy pięć płaszczyzn, które mogą być pomocne przy stosowaniu techniki tłumacza.

- **„Ja”**: Rozmowa toczy się wokół przeciwnika: „A więc twierdzi pani, że została niesprawiedliwie potraktowana”. → Koncentrujesz się na samopoczuciu rozmówcy. Co się z nim dzieje? Zaleta: nie stoisz zbyt długo na linii ognia.
- **„Ty”**: Kierujesz wypowiedź na siebie: „A więc twierdzi pani, że potraktowałem panią niesprawiedliwie”. → Rozmowa toczy się wokół ciebie. Co myśli o tobie oponent? Zaleta: atak zostaje złagodzony. Łatwiej wtedy zająć stanowisko.
- **„My”**: Formułujesz wypowiedź o sobie i swoim rozmówcy: „A więc twierdzi pani, że nie potrafimy razem pracować”. → Rozmowa toczy się wokół waszych wzajemnych relacji. Zaleta: dyskusja na tej płaszczyźnie sprawdzi się doskonale, jeśli wasze osobiste relacje nie są najlepsze.
- **„Informacja”**: Odnosisz się do faktów: „A więc twierdzi pani, że na tym powinna zakończyć się nasza współpraca”. → Bez emocji. Co się teraz tak naprawdę dzieje? Zaleta: szybciej dowiadujesz się, co jest sednem sprawy. Unikasz nieporozumień.
- **„Apel”**: Postrzegasz wypowiedź drugiej osoby jako apel: „A więc chodzi pani o dodatkowy dzień urlopu”. → Czego ona właściwie

chce? Czy jej życzenia są możliwe do zrealizowania? Zaleta: dyskusja jest zwykle o wiele krótsza.

Zajmij stanowisko

Założeniem języka dyplomatycznego nie jest skrupulatne zgłębianie znaczenia wypowiedzi oponenta w celu jej przekształcenia. Ogólnie mówiąc, chodzi o to, abyś odnalazł płaszczyznę porozumienia. Dlatego tak ważne jest, abyś zajmował stanowisko wobec „przetłumaczonych” zdań przeciwnika. Obojętnie, czy będziesz się z nimi zgadzał, czy nie.

ĆWICZENIE

Tłumacz, posługując się językiem dyplomatycznym

Do każdego z przykładów spróbuj sformułować trzy „tłumaczenia”, które łagodzą konflikt. Korzystaj do woli z płaszczyzn, o których mówiliśmy wcześniej. Nasze propozycje znajdziesz [tutaj](#).

W kwestii przykładu nr 2: pamiętaj, że czasami ważniejsze jest zachowanie niezależności niż osiągnięcie porozumienia.

1. Zebranie pracowników. Nastroje nie są najlepsze. Szef jest zajęty, dlatego to ty masz poprowadzić spotkanie. Gdy zaczynasz mówić, przerywa ci jeden ze starszych współpracowników: „Niech pan da spokój. Przecież pan jest tylko pionkiem”.

Twoje przekłady:

.....

2. Wyobraź sobie, że jesteś sprzedawcą czasopisma redagowanego przez bezdomnych. Uprzejmie proponujesz kupno gazety

pewnemu elegancko ubranemu panu. Ten reaguje ostro: „Niech się pan odczepi. Nie chcę tej cholernej gazety!”.

Twoje przekłady:

.....

3. Twój szef nie może sobie poradzić z komputerem. Wzywa cię do siebie i prosi, abyś znalazł rozwiązanie problemu. Do pewnego momentu idzie ci świetnie, ale później okazuje się, że przez ciebie doszło do awarii systemu. Giną ważne dane. Szef wrzeszczy: „Pan nic nie umie zrobić dobrze!”.

Twoje przekłady:

.....

Lekcja piąta: Jak sobie radzić z gniewem?

Temat tej lekcji będzie dość trudny – skupimy się na reagowaniu na napady złości. Jak się zachować, gdy rozmówca nagle wpada w szal? Przyjrzymy się kilku reakcjom, poznamy ich dobre i złe strony. Pogłębimy wiedzę na temat techniki tłumacza i języka dyplomatycznego. Poza tym przedstawimy nową technikę – świadome milczenie.

Skumulowana energia

Złość to ogromna, ale niszczycielska siła. W starciu z oszalałym współpracownikiem nie mamy wiele do zaproponowania – my, nastawieni pokojowo, nieprzygotowani na tak wysoką temperaturę emocji. Zanim zareagujemy na wściekłość rozmówcy, zazwyczaj mija dłuższa chwila. Co dzieje się potem?

- My też wpadamy w szal, zaczynamy wrzeszczeć. Następuje eskalacja konfliktu.
- Tłumimy w sobie złość, dajemy się zepchnąć do roli ofiary, czujemy się stłamszeni.

Nie zwalczaj złości złością

Gdy ktoś wyładowuje na nas frustrację, może się zdarzyć, że nam także puszcza nerwy – przynajmniej wtedy, gdy druga osoba nie jest naszym przełożonym. Czasami jednak dochodzi do sytuacji, gdy pracownik się zapomina i zaczyna krzyczeć na swojego szefa. A takie historie z reguły nie kończą się happy endem...

Starcie może stanowczo przybrać na sile, wręcz wymknąć się spod kontroli, jeśli jedna z osób szybko nie opuści miejsca zdarzenia (przy czym nie oznacza to, że się ona poddaje czy ustępuje, ale że musi się wyciszyć).

Potrzeba sporo czasu, aby po takim wybuchu powrócić do normalnych relacji. Zdarza się też, że po awanturze współpracownicy nie potrafią się już dogadać.

Rada

Pamiętaj, aby nigdy nie zwalczać złości jeszcze większą złością.

Uczucie stłamszenia

Każdy, kto jest zmuszony znosić ataki wściekłości drugiej osoby, czuje się stłamszony. Na pewno wiesz, o czym mowa, jeśli twój szef ma choleryczne usposobienie. Mało jest osób, które w obliczu napadu szału przełożonego nie dają się zepchnąć do roli ofiary. W końcu to on jest na silniejszej pozycji.

Wielu kierownikom odbiera jednak mowę, gdy nagle jednemu z pracowników puszcza nerwy albo wręcz wpada on w szal. Wrzaski osoby podporządkowanej zagrażają pozycji przywódcy. Inni widzą, że szef jest w tej sytuacji bezsilny i nieporadny, przez co tracą do niego szacunek. Nawet jeśli przełożony wyciągnie konsekwencje i pociągnie niepokornego pracownika do odpowiedzialności, tamtej sceny nie da się wymazać

z pamięci. Wszyscy będą wspominać, jak kolega nakrzyczał na szefa, a ten siedział jak trusia.

Moc i niemoc

Wściekłość może być oznaką zarówno siły, jak i słabości. Starcie z rozjuszoną osobą z reguły nie wróży niczego dobrego. Z tego punktu widzenia furia ma nieograniczoną władzę nad swoją ofiarą, która zdaje się zupełnie bezsilna wobec napadu złości. Patrząc z drugiej strony, równie bezradny jest ten, który się wścieka. Pozwolił, by zawładnęły nim emocje, agresja, przez co stracił swoją niezależność. Sytuacja wymknęła mu się spod kontroli – jest bezsilny wobec własnej złości.

Oczywiście nie jest to regułą. Istnieje bowiem złość wykalkulowana, której ludzie używają świadomie jako broni lub metody dochodzenia do władzy. Takie osoby nigdy nie tracą kontroli – chodzi im raczej o to, aby kogoś zniszczyć albo pokazać, jak są potężne: „Zobacz, mogę wytoczyć przeciwko tobie najcięższe działa, a ty, biedactwo, nic na to nie poradzisz”.

Pozostań niezależny w obliczu napadu złości

Cywilizowani ludzie nie powinni na siebie wrzeszczeć. To oczywiste. Istnieje przecież wiele innych sposobów komunikacji – to właśnie ich trzymaj się w sytuacji awaryjnej. Pamiętaj: nie musisz pozwalać na to, aby ktoś się na tobie wyżywał, nawet jeśli popełniłeś jakiś błąd. Ale jak masz się zachować, gdy ktoś już wpadł w szal? Przecież nie będziesz prawić mu kazań na temat konstruktywnej krytyki. Zamiast tego próbuj ratować własną suwerenność, podczas gdy ten drugi znajduje ujście dla swojej wściekłości.

Aktywuj swoją „osłonę przeciwuderzeniową”

Na pewno przypominasz sobie „wewnętrzną osłonę przeciwuderzeniową”, o której mówiliśmy w lekcji drugiej (→ strona 55). Możesz aktywować ją nie tylko wtedy, gdy ktoś rzuca w twoją stronę niestosowne uwagi, lecz przede wszystkim w starciach z człowiekiem kipiącym ze złości. Oczekaj chwilę, pozwól, aby zniewagi się od ciebie odbiły. Nie rób nic. Przyjmij odpowiednią pozycję – taką, która nie będzie sugerowała, że się boisz (→ strona 36). Skoncentruj się na spokojnym, regularnym oddechu.

Mów jak najmniej. Milczenie jest złotem. Nie tłumacz się ani nie żądaj wyjaśnień, bo jeszcze bardziej rozjuszysz przeciwnika.

Rada

Prawdopodobnie nie będzie ci łatwo tego dokonać, ale spróbuj nie przyjmować pozycji wyrażającej przesadną pewność siebie lub spokój.

Przeciwnik musi dać upust złości

Złość to energia, która musi znaleźć ujście. Daj oponentowi czas na to, aby wyrzucił z siebie negatywne emocje. Poczekaj, aż przestanie obrzucać cię wyzwiskami i nieco ochłonie. Wróć do dyskusji dopiero wtedy, gdy zaczniesz wysuwać rzeczowe argumenty, do których będziesz się mógł ustosunkować. Odpowiadaj zwięźle, na temat, bez emocji.

P
R
Z
Y
K
Ł
A
D

Najgorszy pracownik wszech czasów

„Naprawdę jesteś najgorszym pracownikiem wszech czasów!” – grzmi redaktor. – „Nie wiesz, jak się trzyma mikrofon?!” Reporter milczy. „I skąd to bzdurne pytanie na końcu?!” – redaktor uderza pięścią w stół: – „Cały program nadaje się do kosza!” Reporter nadal milczy. „A dlaczego?” Zero odpowiedzi. „Bo jesteś zbyt

głupi, aby poprowadzić wywiad z sekretarz stanu!” Milczenie. „Dlaczego, do cholery, nie nagrałeś swoich pytań?” Pierwsze rzeczowe pytanie. Reporter odpowiada: „Wyszedłem z założenia, że będziemy potrzebowali tylko odpowiedzi pani sekretarz”.

Podaruj sobie cięte riposty

Cięte riposty kierowane w stronę osoby kipiącej ze złości to czysta brawura. Kontruując podczas takiego sporu, narażasz się na prawdziwą eksplozję wściekłości. Może (na razie) trudno ci wyobrazić sobie, że podczas wysłuchiwania obelg mógłbyś wymyślać błyskotliwe riposty. Ale poczekaj jeszcze trochę. Gdy nauczysz się uaktywniać „osłonę przeciwwuderzeniową” i traktować pewne sytuacje z dystansem, zdziwisz się, ile pomysłów na zgrabne kontry będzie przychodzić ci na myśl.

Powód: twój przeciwnik sam się nakręca w swojej złości. Ponieważ ty nie reagujesz, jest zmuszony sam prowadzić spór. Sama wściekłość męczy go już tak bardzo, że nie jest w stanie trzeźwo myśleć, więc wygaduje kompletne bzdury, co oczywiście jest punktem zaczepienia dla ciebie. Nieskładne wypowiedzi to doskonała podstawa ciętej riposty. Ale powstrzymaj się i za żadne skarby nie kontruuj!

Świadome milczenie

Milczenie i umiejętność ripostowania? Czy to idzie w parze? Cóż, czasami trzeba wiedzieć, kiedy zamknąć usta. Ale przecież wcześniej mówiliśmy cały czas o tym, że wszystko jest lepsze od milczenia. Że riposta pomaga zachować niezależność. Że czasami lepiej powiedzieć cokolwiek, niż nie powiedzieć nic (przypomnij sobie zdania zerowe → strona 66).

Wbrew pozorom nadal się tego trzymamy. Jednak w niektórych sytuacjach rozsądniej jest milczeć – milczeć świadomie, a nie z przerażenia czy zaskoczenia.

Ty decydujesz, kiedy padnie odpowiedź

Świadome milczenie to najstosowniejsza reakcja na napad złości. „Milczy się na tematy, na które nie można porozmawiać” – uczy filozof Ludwig Wittgenstein. To dotyczy też ciebie. Nie ma sensu w ogóle otwierać ust, póki ten drugi wije się w amoku. Cóż mądrego mógłbyś wtedy powiedzieć? Przeciwnik i tak przekrzyczałby wszystkie twoje tłumaczenia i argumenty. Nie musisz też odpowiadać, gdy wściekły rozmówca dopytuje się: „No i co mi na to powiesz?”. Poczekaj więc na odpowiedni moment. Warto wytrzymać aż do chwili, w której oponent zacznie mówić rzeczowo, czyli odniesie się do faktów, które spowodowały jego wybuch. Możesz wtedy odpowiedzieć, ale nie musisz.

Im dłużej milczysz, tym bardziej bezradny staje się przeciwnik

To dość ciekawy fenomen. Gdy przez długi czas milczysz, przeciwnik pozostaje sam na sam ze swoją złością i stopniowo się wycisza. Ważne jest to, aby „milczało” też twoje ciało – przyjmij więc jak najbardziej neutralną pozycję. Jeśli będziesz siedział wciśnięty w róg fotela i zaciskał powieki, oponent raczej się nie uspokoi.

Kłótnia małżeńska

W domu państwa Tomaszewskich ma miejsce ostra kłótnia małżeńska. Pani Tomaszewska wrzeszczy na męża: „Jesteś najgorszym draniem, myślisz tylko o sobie! Wykorzystałeś mnie!

A
D

Okłamałeś i zdradziłeś! Dlaczego mi to robisz?”. Pan Tomaszewski nie odpowiada. Siedzi w fotelu i w spokoju popija piwo. „Jak możesz tak po prostu nic nie mówić i pić sobie piwo?” Zero reakcji. „Nic już dla ciebie nie znaczę?” Pan Tomaszewski spogląda na żonę, ale nadal milczy. „Powiedz coś w końcu!” Żadnej odpowiedzi. „Dlaczego nic nie mówisz?” – „Skończyłaś już?” – pyta nieporuszony pan Tomaszewski.

Pozostawiasz przeciwnika w niepewności

To proste: ten, kto milczy, kieruje przebiegiem sytuacji. Przeciwnik nie może nic zrobić, póki ty milczysz, nie zajmujesz stanowiska. Staje się coraz bardziej bezsilny.

Spróbuj sobie teraz wyobrazić, że bohaterowie naszych dwóch ostatnich przykładów, reporter i pan Tomaszewski, wtrącili się w tyradę swoich rozmówców. Obojętnie, co by powiedzieli, doprowadziliby do eskalacji konfliktu. Świadomie dolaliby oliwy do ognia.

P
R
Z
Y
K
Ł
A
D

Kłótnia małżeńska – wersja druga

Ona: „Jesteś najgorszym draniem!” – On: „Chyba trochę przesadzasz!” – Ona: „Ach tak? Przesadzam? A mnie się wydaje, że i tak jestem dla ciebie zbyt pobłażliwa!” – On: „Ale posłuchaj...” – Ona: „Jak możesz się tak zachowywać, tak egoistycznie, tak bezwzględnie!” – On: „Owszem, przyznaję, że...” – Ona: „Oszukałeś mnie i wykorzystałeś!” – On: „A ty za to jesteś bez winy, tak?” – Ona: „No, to już jest szczyt wszystkiego! Oszukujesz mnie, a potem jeszcze zrucasz na mnie winę!”.

Milcz i rozkoszuj się chwilą

Odpowiednio dozowane świadome milczenie może przydać się nie tylko w starciach z rozwścieczonymi osobami. Zastosuj tę technikę, gdy ktoś oczekuje od ciebie natychmiastowej odpowiedzi, a ty chcesz go zdezorientować, np.:

- Ktoś składa ci ofertę. Milczysz, więc ani się nie zgadzasz, ani nie odmawiasz. Twój rozmówca jest zdezorientowany – może powinien przedstawić ci lepszą propozycję?
- Jeden z pracowników przedstawia raport, oczywiście w różowych barwach. Nie dowierzasz mu, więc milczysz. Sygnalizujesz w ten sposób: „To na pewno jeszcze nie wszystkie informacje, mów dalej”. W końcu pracownik przyznaje, że istnieje kilka problemów...
- Przejmujesz kierownictwo nad zespołem pracowników. Nie wydajesz od razu dyspozycji, tylko czekasz i obserwujesz, jak rozwinie się sytuacja.

Uwaga, ryzyko eskalacji konfliktu!

Świadome milczenie może być dla niektórych irytujące. Dlatego ta metoda jest nie tylko potężna, lecz także niebezpieczna. Gdy podczas kłótni przeciwnik zauważy, że w ogóle nie reagujesz, będzie próbował wydobyć z ciebie cokolwiek, aż do skutku. Jeśli wszystko pójdzie dobrze, on zorientuje się, że złością nic nie wskóra, i przejdzie do rzeczowych argumentów. Możesz jednak trafić na oponenta, który do samego końca będzie cię atakował coraz zajadlej i boleśniej – aż do momentu, w którym powiesz cokolwiek. Nawet gdy liczy się z tym, że twoja odpowiedź może być absolutnie druzgocąca.

Staraj się robić wszystko, aby unikać takiej eskalacji konfliktu. Gdy zauważysz, że przeciwnik nie spuszcza z tonu, ale atakuje coraz mocniej,

przejdź do techniki tłumacza – a konkretniej do języka dyplomatycznego (więcej na ten temat powiemy już niebawem → strona 127).

Nie pozwól się ograć

Technikę świadomego milczenia stosuj z wyczuciem. Jeśli będziesz milczał w sytuacji, gdy naprawdę oczekuje się od ciebie odpowiedzi, możesz rozsierdzić rozmówcę i przegrać partię.

Ć
W
I
C
Z
E
N
I
E

Świadome milczenie

To ćwiczenie wykonaj wraz z partnerem. Wyobraź sobie, że pożyczyłeś od kolegi samochód i go rozbiłeś. Pieniądzy z ubezpieczenia nie będzie, bo nie zapiąłeś pasów, jechałeś zbyt szybko i – co najgorsze – byłeś nietrzeźwy. Ty też nie jesteś w stanie zwrócić pieniędzy, bo krucho u ciebie z oszczędnościami. Kolega robi ci wyrzuty, ty próbujesz się usprawiedliwiać. W drugiej rundzie nie tłumaczysz się, ale milczysz. Po zakończeniu ćwiczenia możecie zamienić się rolami.

To ćwiczenie pozwoli ci ocenić, w którym momencie milczenie drugiej osoby zaczyna się robić nieznośne.

Dwie podstawowe zasady walki z furią

Wróćmy teraz do naszego tematu głównego, czyli napadu złości. Zazwyczaj istnieje ku niemu jakiś powód. No cóż, może popełniłeś mały błąd. Albo nawet duży? W końcu nikt nie jest nieomylny. Ale to nie stanowi pocieszenia, gdy stoi przed tobą rozjuszony szef i wylewa z siebie żółć.

Aby wyjść z takiej sytuacji bez szkody, zastosuj się do dwóch podstawowych reguł:

- Przyznaj się otwarcie do błędu.
- Nie zaczynaj dyskusji na temat usłyszanych zniewag.

Reguła nr 1: Przyznaj się otwarcie do błędu

Szczególny nacisk kładziemy tu na słowo „otwarcie”. Przyznaj się do pomyłki, daruj sobie mętne tłumaczenia i wykręty. Bądź odpowiedzialny. To zazwyczaj łagodzi konflikt, podczas gdy męczące wyciąganie z ciebie całej prawdy rozwściecza przeciwnika jeszcze bardziej.

Gdy nie próbujesz ukryć tego, co zrobiłeś, i otwarcie przyznajesz się do błędu, rozmówca nie ma już właściwie nic do powiedzenia. Jeśli dodatkowo zapewnisz, że nigdy więcej nie popełnisz tego błędu, oponent nie będzie miał już powodów do wściekłości, prawda?

Reguła nr 2: Nie zaczynaj dyskusji na temat usłyszanych zniewag

To jasne: o obelgach się nie dyskutuje. Powinieneś po prostu puszczać je mimo uszu. Nie oznacza to oczywiście, że w jakikolwiek sposób masz je zaakceptować – ale dzięki temu przynajmniej zachowujesz niezależność. Gdy tylko poczujesz się gotowy, aby uświadomić rozmówcy, że właśnie cię obraził, może u ciebie wystąpić jedna z następujących reakcji:

- Chcesz poprosić przeciwnika, aby cofnął to, co powiedział. Na pewno tego nie robi, póki ciągle kipi ze złości. Niezwłocznie opuszczasz pomieszczenie, bo chcesz zachować resztki godności. Niestety raczej nie załagodzi to konfliktu.

- Pozostajesz w pomieszczeniu i pozwalasz, aby przeciwnik wylewał na ciebie kolejne kubły pomyj. Co najgorsze: on wie, że ciebie to boli.
- Informujesz rozmówcę, że właśnie cię obraził, i bez zbędnych słów wychodzisz z pokoju. Odważne posunięcie, które niestety nie przysporzy ci sympatii. Przeciwnik, który nie zdążył się nawet porządnie wykrzyczeć, będzie miał ci szczególnie za złe, że tak szybko skapitulowałeś.

Wściekłość występuje z brzegów

Dyskusja z osobą, która obrzuca cię obelgami, może zachęcić ją do tego, aby jeszcze bardziej ci dopiec. Zamiast dać jej czas na ochłonięcie, sprawiasz, że jej złość osiąga wyżyny. Jak to wygląda? Spójrz na poniższy przykład.

P R Z Y K Ł A D

Kompletne zero

„Czegoś takiego jeszcze nie widziałem na oczy!”, wrzeszczy prezes firmy na rzecznika prasowego. „Położyłeś ten wywiad! Jesteś kompletnym zerem!” – „Zaraz, zaraz”, odpowiada rzecznik. „Niech pan nie będzie napastliwy”. – „Napastliwy?”, fuka prezes.

„Na razie to przypomina raczej głaskanie po głowie”. – „Pan wybaczy, ale nie jestem zerem. Wypraszam sobie”. – „Aha, wypraszasz sobie. A co było przed rokiem? Spóźniłeś się z zaproszeniami na naszą główną konferencję prasową. A przed dwoma laty? Pomyliłeś teczki prasowe. A przed trzema laty...”

...i oto przeciwnik zaczyna wyciągać sytuacje z przeszłości. Otwierają się stare rany. Rzecznik oczywiście nie zgadza się z tym, co mówi prezes,

i dyskusja trwa. Obaj panowie kłócą się zaciekle o sprawy, które już dawno są nieaktualne.

Obelgi nie można skomentować

Przekonanie, że koniecznie trzeba odpowiedzieć na zarzuty składające się wyłącznie z obelg, to rozpowszechniony błąd. Przypomnij sobie naszą przykładową kłótnię małżeńską (→ strona 120): mąż nie może w żaden sposób odpowiedzieć na zarzut, że jest „najgorszym draniem”. Oszczędź sobie komentarzy – nawet wtedy, gdy przeciwnik ich od ciebie żąda. Broń własnej suwerenności lub godności.

Piwnica złości

Napad złości to wyjątkowy stan emocjonalny. Wyobraź sobie, że starcie z rozjuszonym przeciwnikiem rozgrywa się na dwóch piętrach – na parterze i w piwnicy. Na parterze dochodzi do rzeczowej wymiany zdań; w piwnicy przeciwnik pozbywa się pokładów furii. Pozostaw go tam, nie podejmuj pochopnej decyzji o zejściu na dół. Zdarza się, że w „piwnicy złości” zaskakująco szybko zapada cisza. Wtedy możesz kontynuować rozmowę z przeciwnikiem na parterze – cała wściekłość zgromadzona na dole ujdzie na zewnątrz kominem. W ten sposób wyświadczysz przysługę nie tylko sobie, lecz także rozmówcy, któremu puściły nerwy.

Złości nie można długo ignorować

Mówiliśmy już wcześniej, że złość nie zawsze się wypala. Czasami przybiera na sile. Niektórzy nakręcają się sami w trakcie swojej tyrady albo nie potrafią ścierpieć, że zaatakowany nie reaguje na ich furię. Wtedy

musisz działać – zejść do „piwnicy złości” – ale nie po to, aby się kłócić, lecz by wystosować rzeczowy komentarz.

Pokaż rozmówcy lustro

Zwróć się do swojego rozmówcy i skonstatuj: „Jesteś zdenerwowany”, „Jesteś wściekły” lub „Mówisz bardzo głośno”. Wypowiedz to zdanie tak trzeźwo i sucho, jak to możliwe. Opisz to, co widzisz i słyszysz, a z czego przeciwnik może nie zdawać sobie sprawy. Wypowiedzi wartościujące typu: „Ty chyba nie wiesz, co mówisz!” mogą jeszcze bardziej sprowokować adwersarza.

W takich sytuacjach powinieneś pokazać rozmówcy lustro, w którym się przejrzy i – w sprzyjających okolicznościach – przestraszy samego siebie. Pamiętaj, aby nie przyłączać się do jego gry, szczególnie w roli bezbronnej ofiary. Stwierdzenie „Ty krzyczysz” jest o wiele silniejsze niż wywołujące politowanie zdanie „Dlaczego tak na mnie krzyczysz?”. Jeśli wypowiesz to drugie, prawdopodobnie po raz kolejny usłyszysz ten sam zestaw obelg, być może wypowiedzianych nieco ciszej.

Nie daj się zepchnąć do roli ofiary

Rzeczowy komentarz ma jeszcze jedną zaletę – pozostajesz niezależny. Nie jesteś ofiarą, lecz obserwatorem, który trzyma lustro przed rozwścieczonym kolegą. Na pewno poczujesz, jak po wypowiedzeniu komentarza przybywa ci sił. Nie jesteś bezsilny. Nawet jeśli twoja uwaga rozzłości rozmówcę, konsekwentnie trzymaj się obranej strategii, a wtedy wyjdiesz ze starcia bez szwanku.

Język dyplomatyczny ostudzi emocje

Język dyplomatyczny poznałeś podczas lekcji czwartej (→ strona 109). Ta technika może ci się przydać w sytuacji, gdy twój rozmówca traci panowanie nad sobą – szczególnie w trzech przypadkach przedstawionych poniżej:

- Twój rozmówca jest mocno zdenerwowany, ale jeszcze nie wpadł w szal. Takie umiarkowane napady złości są w sytuacjach zawodowych o wiele częstsze niż prawdziwe burze z piorunami. Nie możesz wtedy po prostu stanąć z boku i świadomie milczeć.
- Nie wiesz dokładnie, o co tak naprawdę chodzi. Co zrobiłeś źle? Czy przeciwnik wie wszystko o tym, co zbroiłeś? A może po prostu ktoś cię oczernił? Musisz to wyjaśnić i spróbować porozumieć się z tym czymś, co siedzi naprzeciwko ciebie, tocząc pianę.
- Świadome milczenie nie odniosło zamierzonego efektu. Rozmówca wścieka się coraz bardziej. Skorzystaj z języka dyplomatycznego, zanim przeciwnik cię pobije albo zanim pęknie mu żyłka na czole.

Zmień obelgi w rzeczową rozmowę

Nie milczysz, nie usprawiedliwiasz się. Powtarzasz to, co powiedział oponent, ale konkretniej. Przyjrzyjmy się jeszcze raz przykładowi rozmowy reportera i redaktora (→ strona 118). Gdyby reporter użył języka dyplomatycznego, konwersacja mogłaby wyglądać następująco:

P
R
Z
Y
K
Ł
A
D

Najgorszy pracownik wszech czasów

„Naprawdę jesteś najgorszym pracownikiem wszech czasów!” – grzmi redaktor. – „Nie wiesz, jak się trzyma mikrofon?!” Reporter odpowiada: „Czyli jakoś dźwięku jest zła”. (Płaszczyna: „informacja”; reporter upewnia się, co jest przyczyną problemu).

„Zła to za mało powiedziane!”, piekli się redaktor. „Twoje pytania mogę wyrzucić do kosza! W ogóle nie można zrozumieć, co ty tam mamroczesz!” – „Chodzi panu o to, że powinienem był kierować mikrofon nie tylko w stronę pani sekretarz”, odpowiada reporter (Płaszczyzna: „ty”, reporter obmyśla usprawiedliwienie; istnieją powody, dla których zachował się tak, a nie inaczej).

Redaktor: „Oczywiście, że nie tylko w stronę pani sekretarz! Twoje głupkowane pytania też są nam potrzebne!”. – Reporter wyjaśnia: „Nie mogłem tego wiedzieć. Wyszedłem z założenia, że będziemy potrzebowali tylko odpowiedzi pani sekretarz, dlatego kierowałem mikrofon wyłącznie w jej stronę. Chciałem uniknąć sytuacji, w której ona nadal mówi i jej nie słychać, bo ja już kieruję mikrofon na siebie”. (Teraz czas na zastosowanie techniki odwróconego obrazu).

„I co teraz będzie z naszym wywiadem?” – „Dopiszę i dogram swoje kwestie”, mówi reporter.

Wymiana płaszczyzn

Jak widać z powyższego przykładu, formułowanie zdań na różnych płaszczyznach pomaga w pewnym stopniu sterować konwersacją. Jeśli chcesz oddalić od siebie atak, tłumaczysz na płaszczyźnie „ja”: „A więc został pan okłamany”. Rozmówca oprze się na tym zdaniu i je skomentuje, a ty nie będziesz już głównym tematem rozmowy.

Może się zdarzyć i tak, że będziesz chciał podzielić się z rozmówcą pewną informacją na swój temat; zapragniesz się usprawiedliwić. Nierozsądnie jest tłumaczyć się ot tak, bez asekuracji, bo przeciwnik zmiażdży twoje argumenty. Wejdź na płaszczyznę „ty”, jeśli okaże się, że rozmówca chce poznać motywy twojego działania. Na tej płaszczyźnie

zdanie brzmiałoby następująco: „Myśli pan, że pana okłamałem. To oczywiste, że tego nie zrobiłem”. Po tej wypowiedzi powinienes od razu wyłożyć swoje racje.

Ale ten drugi chce się denerwować

Nie zawsze sprawa zakończy się dla ciebie pomyślnie i wszystko wróci do normy. Bywa tak, że ktoś jest po prostu na ciebie zły i jeszcze przez jakiś czas zamierza się gniewać. Musisz przyjąć to do wiadomości i do pewnego stopnia uszanować. Opuść sobie rady typu: „Nie denerwuj się!”, bo odpowiedź na takie pouczenie mogłaby brzmieć jedynie tak: „Ale ja chcę się denerwować”.

Jeśli ten drugi chce się denerwować, proszę bardzo, to przecież jego złość, nie twoja. Zdystansuj się wobec jego zachowania i nie oceniaj, czy musi, ma prawo lub powinien się denerwować. Trzymaj się od tego z daleka. Póki będziesz się posługiwał językiem dyplomatycznym, nic złego ci się nie stanie – nawet jeśli rozmówca nadal będzie się unosił. Gdy nabierzesz już pewnej wprawy w „tłumaczeniu”, przekonasz się, jak niewiele wskóra przeciwnik, kiedy zostanie sam ze swoją złością.

Ć W I C Z E N I E

Atak na dyplomatę

Do tego ćwiczenia będziesz potrzebował partnera. Polega ono na wzajemnym wystawianiu się na próbę. Wymyślcie wspólnie jakiś scenariusz, który mógłby przypominać prawdziwą sytuację życiową. Na przykład: atakujący jest wściekły, ponieważ jego rozmówca nie przyszedł na czas w umówione miejsce. Czekał bardzo długo, a jego czekanie miało wiele nieprzyjemnych konsekwencji. Przegapił ważny mecz i/lub został okradziony przez kieszonkowców. Dostał udaru słonecznego, spóźnił się na randkę/na

ostatni tramwaj do domu i musiał wracać pieszo. Ustalcie, kto pierwszy „atakuje”, a kto „tłumaczy”. Zanim zaczniecie, wczujcie się w role. Ograniczcie czas rozmowy do pięciu lub dziesięciu minut. Najważniejsze są dwie kwestie: atakujący musi szaleć z wściekłości przez cały czas trwania dyskusji, a atakowany – konsekwentnie „tłumaczyć”. Dozwolone jest używanie od czasu do czasu techniki odwróconego obrazu. I jeszcze jedno: jako „tłumacz” lawiruj między płaszczyznami (→ strona 111).

Później zamieńcie się rolami. Na koniec omówcie następujące zagadnienia: Czy jako atakującemu udało ci się dotrzeć do rozmówcy swoją złością? Czy jako „tłumacz” zdołałeś pozostać niezależny? Czy przekład był wykonany poprawnie? Czy w roli tłumacza czułeś się pewnie?

Stój na straży własnej godności

Być może zorientowałeś się już przy okazji tego ćwiczenia, że istnieje granica, po której przekroczeniu nie masz już siły na dyplomatyczną grę. Gdy tylko poczujesz, że zagrożona jest twoja godność osobista, musisz działać zdecydowanie. Nie możesz dłużej kazać koledze przeglądać się w lustrze czy przekształcać słów.

Musisz przejąć inicjatywę i sprawić, aby nie doszło do kolejnych ataków na twoją osobę. Prawdopodobnie nie wyobrażasz sobie, aby podczas starcia z szefem zacząć się bronić, ale tak właśnie powinienes postąpić. W pewnej chwili po prostu musisz zrobić coś, aby bronić własnej godności. Nie pozwól jej zdeptać nikomu, nawet swojemu przełożonemu.

W jakim punkcie znajduje się granica?

Trudno określić moment, od którego musisz zacząć działać. Zależy to od wielu czynników, m.in. od tego, jak silna jest twoja pozycja wobec atakującego, czy jesteś od niego zależny, jaki masz temperament, czy przeciwnik jest nadpobudliwym kłębkiem nerwów czy też osobnikiem zimnym i beznamiętnym. Czy napad złości jest uzasadniony, bo atakujący poniósł poważne szkody z twojej winy, czy też chodzi o zwykły akt samowoli, który ma poddać cię próbie.

To wszystko ma znaczenie, gdy do pewnego stopnia pozwalamy drugiej osobie wyżyć się, pozbyć nagromadzonej frustracji. Ale w pewnej chwili odzywa się w nas wewnętrzny głos, który podpowiada: „Dość tego”. Pamiętaj, aby słuchać tego głosu.

Trzy sposoby na zatrzymanie fali obelg

Weź się w garść, nabierz pewności siebie. Mów donośnym, pewnym głosem, ale nie krzycz. Bądź spokojny i opanowany. Skonstatuj: „Pan mnie właśnie obraził”. Powiedz to tak, aby obyło się bez nieporozumień. Możesz wyrazić się jeszcze dobitniej: „Właśnie nazwał mnie pan skończonym idiotą. To obelga”. Masz do wyboru trzy sposoby na zakończenie lub kontynuowanie dyskusji:

1. Metoda łagodna

Możesz spróbować zbudować most porozumienia między wami: „Wiem, że jest pan zdenerwowany, bo powiesiłem swój płaszcz na pana wieszaku. Potrafię to zrozumieć. Postaram się nie robić tego w przyszłości. Ale nie widzę powodu do tego, aby pan mnie obrażał”.

2. Metoda mniej łagodna

Umacniasz swoją pozycję poprzez żądanie: „Oczekuję od pana, że mnie pan przeprosi”. Przeprosiny to chyba jedyne, czego możesz się spodziewać, gdy ktoś nazywa cię „skończonym idiotą” – pamiętaj, aby zawsze je doceniać. Jeśli nie usłyszysz sakramentalnego „Przepraszam”, wiesz już, że twój rozmówca jest nieokrzesanym gburem, i możesz przejść do metody trzeciej.

3. Metoda ostra

Przerywasz rozmowę: „W zaistniałych okolicznościach nie czuję się gotowy do rozmowy z panem”. Jeśli jeszcze siedzisz, wstań i wyjdź z pokoju. Cicho zamknij drzwi.

Zadbaj o efektowne wyjście

Trzecią metodę możesz delikatnie złagodzić. Jeśli mimo wszystko jesteś zainteresowany porozumieniem z rozmówcą, daj mu jeszcze jedną szansę. Zanim opuścisz pokój, powiedz: „Może pan do mnie w każdej chwili zadzwonić, gdy wróci pan do normalnego tonu”.

I wtedy wychodzisz. Bez ociągania. Być może przeciwnik rzuci jeszcze jakąś obraźliwą uwagę. Zignoruj ją. To twój rozmówca znajduje się teraz w wysoce niezręcznym położeniu, nie ty. Może zdarzyć się tak, że do wielu wypowiedzianych wcześniej nieprzemyślanych słów doda jeszcze kilka podobnych. Na przykład: „Jeśli teraz pan wyjdzie, nie ma pan po co wracać”. Takie słowa to zazwyczaj puste groźby, więc możesz je zignorować – albo odbić piłeczkę: „Czy oznacza to, że teraz wreszcie porozmawiamy jak ludzie?”.

Pewnością siebie zdobywasz szacunek

Kto konsekwentnie domaga się przeprosin i ignoruje groźby, ten nie tylko okazuje pewność siebie, lecz także przygotowuje się na przyszłe starcia werbalne. I na odwrót. Osoba, która szybko się poddaje i nie walczy o swoje, najprawdopodobniej nie poradzi sobie w kolejnej potyczce słownej.

Nie obawiaj się, że pewność siebie w jakikolwiek sposób ci zaszkodzi. To nieuzasadniony lęk. Działając zdecydowanie, zyskujesz uznanie w oczach innych. Pamiętaj, że kto żąda szacunku, temu się ten szacunek okazuje. Jeśli jednak niezmiennie pozwalasz, aby cię upokarzano, nie łudź się, że nagle wszyscy zaczną cię szanować.

Rada

Pewność siebie nie ma nic wspólnego z brakiem uprzejmości lub bezczelnością. Dzięki niej bronisz tego, do czego ma prawo każdy człowiek – godności osobistej.

Czy można wykorzystać czyjąś impulsywność?

Napady złości zazwyczaj nie przynoszą nikomu korzyści. A jednak istnieją sytuacje wyjątkowe – a mianowicie sceny rozgrywające się przed publicznością lub okoliczności, gdy rozmówca jest twoim kontrahentem – w których wściekłość drugiej osoby może się okazać źródłem profitów.

W ramach wstępu do lekcji ósmej (→ strona 204), która traktuje o ripostowaniu na oczach audytorium, zbadamy, w jakim stopniu można wykorzystać impulsywność innych.

Ten, kto się wścieka, jest na przegranej pozycji

Furiatów z reguły nie postrzega się najlepiej. Kto szybko traci panowanie nad sobą, nie może liczyć na sympatię kolegów. „Ten, kto krzyczy, na ogół nie ma racji” – głosi stare, mądre powiedzenie. Takie podejście mamy też zakodowane w głowach. Dlatego jeśli podczas otwartej dyskusji uda ci się sprowokować przeciwnika i doprowadzić go do wściekłości, prawie wygrasz. Tak przynajmniej mogłoby się wydawać.

Rzeczywiście, wiele osób sięga po tę metodę, aby ugrać nieco dla siebie – tu małe ukłucie, tam niewielka prowokacja w nadziei, że rozmówca w końcu wpadnie w szal. Taka kalkulacja rzadko przynosi korzyści. Dlaczego? Bo ten, kto docina, też nie wypada dobrze. Jeśli atakowany nie da się sprowokować i zachowa spokój, zyska sympatię – zwłaszcza jeśli publiczność odniesie wrażenie, że miał powody, aby porządnie się zdenerwować.

Nie odkrywaj słabości innych

Próby zdobycia sympatii kosztem innych to oczywiście proceder dość wątpliwy moralnie. Wysoce niestosowne byłoby nieustanne denerwowanie hałaśliwego i rubasznego kolegi z pracy i czekanie, aż wreszcie straci cierpliwość. Uciążliwe prowokowanie innych może oznaczać, że atakującemu brakuje rzeczowych argumentów, które mógłby wykorzystać w dyskusji.

Rada

Jeśli sam należysz do ludzi impulsywnych, pamiętaj, aby nigdy nie dać się sprowokować w obecności innych osób.

Gdy nie chodzi o sprawę, lecz o człowieka

Istnieją jednak pewne wyjątkowe okoliczności, w których prowokowanie drugiej osoby wydaje się uzasadnione. Mianowicie – gdy nie chodzi o sprawę, lecz o człowieka. Załóżmy, że pracujesz z wybuchowym cholerykiem, który w celu pozyskania sympatii udaje powściągliwego i nad wyraz przyjaznego. Pobaw się trochę jego fałszywym wizerunkiem. Pozostali koledzy będą ci wdzięczni, gdy nagle dowiedzą się, że ich łagodny i dobrotliwy współpracownik wpada w szal z byle powodu. Że dotąd nieźle się maskował. Nie znaczy to jednak, że zdobędziesz sympatię, jeśli będziesz bez przerwy drażnił innych.

Więcej jawności

Ostatnia ważna wskazówka: istnieje pewna żelazna reguła, która głosi, że napady złości są tym gwałtowniejsze, im mniej osób je obserwuje. Dlatego gdy poczujesz, że twój szef zaraz wybuchnie, zapewnij sobie obecność współpracowników.

Lekcja szósta: Parowanie ciosów poniżej pasa

Z tego rozdziału dowiesz się, jak postępować, gdy twój przeciwnik zadaje ciosy poniżej pasa – czyli atakuje cię z wyjątkowym wyrachowaniem i całą bezwzględnością. Nauczysz się, jak stosować różne formy obrony, jak reagować na „zabawne manewry operacyjne”, parować obelgi i ataki na twoją godność. Spróbujemy też odpowiedzieć na pytanie, jak zachować niezależność pod ostrzałem złośliwych komentarzy.

Wielka kpina

„**T**ak, to było naprawdę wyjątkowe wystąpienie. Intelktualne delicje. Dziękuję panu za tak wnikliwą analizę tego złożonego zagadnienia”, informuje z satysfakcją szef, podczas gdy płonący ze wstydu przedstawiciel handlowy, który przed chwilą zaprezentował swój raport, nerwowo pakuje notatki. Obecni na sali współpracownicy śmieją się pod nosem. Co się stało? Prezentacja przedstawiciela handlowego nie przypadła szefowi do gustu. Była niedokładna, niezrozumiała i nieaktualna. Prezes wielokrotnie przerywał mówiącemu, zadawał podchwytliwe pytania. Zdezorientowany pracownik z największym trudem zdołał dobrać do końca wystąpienia. Ostatnie zdania ledwie wybąkał.

Poniżanie przez wywyższanie

Skąd tak dziwaczna procedura? Dlaczego pracodawca nie powiedział po prostu: „To było beznadziejne. Następnym razem proszę się lepiej przygotować”? Odpowiedź jest prosta – szef chciał poniżyć pracownika. Osiągnął to jednak nie przez wytknięcie mu błędów, ale przez wystawienie go na pośmiewisko. Aby upewnić się, że koledzy go wyśmieją, zastosował tzw. kontrast komiczny.

Kontrast komiczny

Nic nie jest śmieszne samo z siebie. Komizm ma wiele wspólnego z naszymi oczekiwaniami (→ strona 171). Potrzebujemy sprzeczności, kontrastu. Krasnal sam w sobie nie jest śmieszny, ale gdy próbuje udawać olbrzyma, natychmiast budzi wesołość. Podobnie jest z nieprzygotowanym, dukającym pracownikiem, który wygłasza prezentację. Nie jest zabawny. Ale gdy powiemy, że przedstawił „intelektualne arcydzieło”, staje się naprawdę komiczny.

Im lepiej, tym gorzej

Podsumowując: im bardziej szef wychwala pracownika, tym mocniej chce podkreślić, jak słaby był jego raport. Wywyższa go, aby go poniżyć. Gdyby powiedział tylko: „Dziękuję za ten interesujący wykład”, sytuacja nie wyglądałaby tak źle.

Również normalność można mieszać z błotem

Szyderstwo w czystej postaci możemy obserwować również wówczas, gdy coś zupełnie normalnego, nieszczególnego zostaje wyniesione na piedestał. Tak naprawdę w przeciętności nie ma nic śmiesznego, dlatego rozdmuchuje się ją do groteskowych rozmiarów. Całkiem pospolitą ofertę opisuje się

jako „sensacyjną”, a przeciętnego pracownika nazywa „wzorem dla wszystkich”. Jeśli ktoś będzie drwił z ciebie w ten sposób, możesz być pewien, że chce ci zaszkodzić.

Obrona stopniowana

Kpina jest jednym z najgorszych wrogów naszej godności osobistej – przynajmniej wtedy, gdy przybiera tak ogromne rozmiary jak w zaprezentowanym przykładzie. W skromniejszym wydaniu jest po prostu nieprzyjemna, jednak w takiej odmianie zdarza się znacznie częściej, dlatego także te drobne, złośliwe – choć z pozoru niewinne – komentarze mogą podkopać nasze morale.

Najgorsze w szyderstwie jest to, że nie można się przed nim bezpośrednio obronić. Jeśli ktoś cię obraża, możesz od razu pociągnąć go za to do odpowiedzialności: „Właśnie nazwał mnie pan idiotą. Oczekuję od pana, że cofnie pan to, co powiedział, i mnie przeprosi”. Oczywiście jest, że na drwinę musisz reagować inaczej.

Radzimy bronić się stopniowo. Dostosuj reakcję do zjadliwości ataku, bo kpina w małych dawkach może być zupełnie nieszkodliwa, a wręcz sympatyczna.

Pięć stopni obrony przed szyderstwem:

1. stopień Graj z przeciwnikiem
2. stopień Śmiej się, dowcipnie komentuj
3. stopień Ignoruj
4. stopień Traktuj rzeczy dosłownie
5. stopień Odpieraj atak

Ironia niczym przyprawa

Szyderstwo ma swoje korzenie w ironii, która jest właściwie czymś bardzo przyjemnym. Ludzie o ironicznym poczuciu humoru nie traktują życia śmiertelnie poważnie – mówią jedno, a myślą drugie. Ale po co? Oczywiście aby ująć sytuacji powagi. Spójrz na poniższy przykład:

P
R
Z
Y
K
Ł
A
D

Zamienione klucze

Gość hotelowy: „Właśnie stała się tragedia. Dała mi pani nie te klucze, co trzeba”. – „O nie!”, krzyczy przerażona recepcjonistka. „Czy mi pan to wybaczy?”. Gość kręci głową i odpowiada: „Nie. Do końca życia będę się na panią gniewał”.

To proste: gość daje recepcjonistce do zrozumienia, że nie ma jej za złe pomyłki. Dzięki ironii sytuacja staje się zabawniejsza, przyjaźniejsza. Recepcjonistka postępuje właściwie, ponieważ podejmuje grę i także pozwala sobie na nutkę ironii. Podsumowując: mały wypadek przy pracy unieszkodliwia zabawa słowna.

Ironia odcięża

Ironia może także działać w drugą stronę, czyli polegać na wychwalaniu czegoś, co tak naprawdę wcale nam nie odpowiada. W takiej ironii ma swoje korzenie właśnie szyderstwo, ale musisz pamiętać, że są to dwa całkiem różne zjawiska.

P
R
Z
Y
K
Ł

Szybka przekąska

Przy dość obskurnej budce z przekąskami stoi elegancko ubrany mężczyzna i składa zamówienie: „Czy ma pan może jeszcze te fantastyczne, słynne w całej okolicy kanapki?”. Sprzedawca kiwa

A
D

głową. „To poprosiłbym jeszcze tę niepowtarzalną półlitrową colę z jakże dźwięcznie syczącymi bąbelkami”.

Ta sytuacja jest już nieco groteskowa. Wypowiedzi eleganckiego pana są bez wątpienia ironiczne, ale skoro nie lubi kanapek i coli, to przecież nikt nie zmusza go do ich kupowania. Dlaczego więc wypowiada się w taki sposób? Ponieważ chce sprawić, aby sytuacja była dla niego znośniejsza. Prawdopodobnie nie przepada za kanapkami z przydrożnych budek, ale jest zmuszony je od czasu do czasu jadać. Jego ironia nie uraża sprzedawcy. Dzięki niej elegancki pan dystansuje się wobec okoliczności, które wprawiają go w zakłopotanie. Zachowuje niezależność.

P
R
Z
Y
K
Ł
A
D

„To już prawie nasz klasyk”

Rzecznik prasowy Franciszek Szymański ma dość specyficzną, okraszoną ironią metodę zachwalania produktów firmy, dla której pracuje. Produkt wprowadzony na rynek przed rokiem opisuje słowami: „To już prawie nasz klasyk”. Prezesa firmy nazywa nie inaczej jak „naszym ukochanym bogiem”. Szefa oburza to określenie, ale dziennikarze uwielbiają Szymańskiego i jego barwne, ironiczne wypowiedzi.

Baw się razem z innymi

W zetknięciu z takim rodzajem ironii masz dwie możliwości: albo ją zignorujesz, albo wejdiesz do gry. Decydując się na to drugie, sygnalizujesz, że rozumiesz rozmówcę i jego potrzebę „zaczerpnienia powietrza”, którą zaspokaja poprzez ironiczne wypowiedzi.

Zupełnie błędne byłoby traktowanie ironiczných uwag jako frontalnego ataku. Nie sprzeciwiaj się im ani nie próbuj w żaden sposób karać osoby, która je wypowiada. Wspomniany w ostatnim przykładzie prezes nie powinien używać takich sformułowań jak jego rzecznik, ale jego oburzenie nie znajduje żadnego uzasadnienia.

Jak odróżnić ironię od szyderstwa?

Jeśli nie znasz dobrze swojego rozmówcy, prawdopodobnie nie będzie ci łatwo odróżnić komentarzy ironiczných od szyderczych. Celem zjadliwej kpiny jest przede wszystkim upokorzenie drugiej osoby, a często także umocnienie własnej pozycji. Jeżeli nie obserwujesz takich zapędów u rozmówcy, istnieje duża szansa, że masz do czynienia z nieszkodliwą ironią.

Sarkazm

To jeszcze nie szyderstwo, ale już nie czysta ironia. Sarkastyczny komentarz ma na celu delikatne ukłucie rozmówcy – jak wbicie szpilki czy szybki policzek. Z pozoru niegroźny, może boleśnie upokorzyć przeciwnika.

P R Z Y K Ł A D

Wycieczka po krakowskich knajpach

Kongres w Krakowie. Trzech kolegów z pracy wybiera się wieczorem na miasto, aby pozwiedzać modne lokale. Oprowadza ich pan Dąbek, który wcześniej przez kilka lat mieszkał w Krakowie. Kilka barów, do których zabiera kolegów, niespecjalnie przypada im do gustu. Po opuszczeniu trzeciego

lokalu pan Misiak komentuje: „Ciekawe, do jakich wspaniałych perełek krakowskiej sceny kulinarnej pan Dąbek nas jeszcze zaciągnie”.

Śmieć się z tego

Okażesz niezależność, jeśli na sarkastyczną uwagę zareagujesz śmiechem. Oczywiście uda się to jedynie w przypadku, gdy komentarz nie był nazbyt złośliwy. Może sarkazm miał pewne uzasadnienie – przypomnij sobie chociażby zatruty komplement (→ strona 99). Jeśli ktoś częstuje cię sarkazmem, przyznaj mu ze śmiechem rację. Zgryźliwa uwaga pana Misiaka nie była w pełni uzasadniona, mimo to najodpowiedniejszą reakcją pana Dąbka powinien być głośny śmiech lub dowcipna riposta.

Ale jak podejść do takiej sytuacji z humorem? Poznałeś już kilka technik ripostowania, więc nie powinieneś mieć problemu z wymyśleniem dwóch sprytnych odpowiedzi, które mógłby wykorzystać pan Dąbek.

ĆWICZENIE

Odpowiedzi pana Dąbka

Spróbuj wymyślić dwa dowcipne zdania, którymi pan Dąbek mógłby odpowiedzieć panu Misiakowi. Nasze trzy propozycje znajdziesz [tutaj](#).

1.

.....

2.

.....

Udaj, że nie słyszysz

Czasami sarkastyczny komentarz warto po prostu zignorować. Zwłaszcza w sytuacjach, gdy wypowiadająca go osoba chce cię sprowokować albo

wyładować się na tobie, bo akurat jest w złym humorze. Nie ma sensu poświęcać uwagi takim komentarzom, bo na nią nie zasługują.

Potraktuj wypowiedź dosłownie

W zależności od stopnia natężenia sarkazm może się zbliżać do szyderstwa. Gdy ktoś naprawdę działa ci na nerwy, nieustannie dręcząc cię sarkastycznymi uwagami, nie pozostawaj obojętny. Nie wybieraj też dowcipnych ripost.

Rozbrajające działanie sarkazmu polega na tym, że odczytujesz go tak, jak w założeniu nie miał być odczytany, czyli dosłownie. Jeśli przeciwnik powie, że poprowadziłeś „kolejną wspaniałą prezentację”, potraktuj tę wypowiedź jako autentyczną pochwałę. Dodaj jeszcze skromnie, że twój rozmówca może „trochę przesadza”.

P
R
Z
Y
K
Ł
A
D

Gruntowne przygotowanie

Kolega zwraca się do przedstawiciela handlowego, którego ostatni raport nie wypadł najlepiej: „No i co, tym razem też przygotowałeś się aż nazbyt gruntownie?”. – „Nazbyt może nie, ale na pewno wystarczająco”.

Jeśli konsekwentnie obstajesz przy takim sposobie zachowania, jesteś w stanie wybić przeciwnikowi sarkazm z głowy. Prawdopodobnie odejdzie mu ochota na formułowanie złośliwych komentarzy, jeśli za każdym razem będzie musiał ci tłumaczyć, o co tak naprawdę mu chodziło.

Rada

Uwaga! Dosłowność sprawdza się tylko w przypadku łagodnych form sarkazmu. Gdy ktoś z Ciebie szydzi i poniża Cię przy innych, ta forma obrony nie zdaje egzaminu.

Rozgryź szyderstwo

Już przy okazji omawiania metody dosłowności wyklarował się pewien sposób postępowania, który stanowi obietnicę sukcesu. Staraj się rozgryźć sarkastyczną wypowiedź przeciwnika i zmusić go, aby mówił wprost, o co mu chodzi. Pewnie zapytasz, dlaczego? Przecież w ten sposób tylko go prowokujesz do rzucenia Ci prosto w oczy, co mu w Tobie nie odpowiada. Pamiętaj: nawet najniekorzystniejsza dla Ciebie opinia wypowiedziana wprost jest lepsza niż zawołowana, upokarzająca krytyka. Oto powody:

- Szyderstwo nie skupia się na wydarzeniach ani na faktach – jest adresowane bezpośrednio do osoby. Ma na celu wystawienie jej na pośmiewisko. Na ten temat nie można dyskutować, założenie jest jasne.
- Szczera, bezpośrednia krytyka, nawet jeśli jest miażdżąca, odnosi się w pierwszej kolejności do stanu rzeczy. Jeśli dotyczy Twojej osoby, przynajmniej wiesz, na czym stoisz, i możesz się bronić. Tymczasem szyderstwo zawsze ma podtekst osobisty.

Szyderstwo nie wymaga wysiłku

Istnieje jeszcze jeden powód do tego, aby zmuszać rozmówcę do formułowania jasnych wypowiedzi bez podtekstów – szyderstwo nie wymaga od niego żadnego wysiłku. A Ty chcesz, aby trochę się zmęczył. Dlaczego? To proste: napady złości kosztują wiele energii. Energii, która

po pierwszym gwałtownym wybuchu zazwyczaj się wypala. Wtedy istnieje spora szansa na rzeczową rozmowę. W przypadku szyderstwa sprawa ma się zupełnie inaczej. Twój przeciwnik może przez cały dzień siedzieć wygodnie w fotelu i rzucać kąśliwe uwagi, terroryzując całe działy w firmie, a na jego czoło nie wystąpi nawet kropelka potu. I raczej mało prawdopodobne, aby w końcu poważnie i spokojnie porozmawiał z osobą, którą wcześniej zaatakował.

Rada

Szyderca nie musi mieć żadnych konkretnych powodów, aby działać tak, jak działa – zjadliwa kpina może zniszczyć każdego, a jego samego nic nie kosztuje wypowiedzenie kilku uszczypliwych słów.

Daruj sobie ironiczne komentarze

Niektórzy próbują odpowiadać na sarkazm ironią, czyli stosować metody podobne do tych, z których korzysta atakujący. Niestety nie jest to najlepszy pomysł. Twój komentarz musiałby w jakiś sposób przewyższyć przytyk oponenta (→ kontra, strona 192). Ale jak tego dokonać? Odpowiadać pięknym za nadobne, gdy inni już się z ciebie śmieją?

Masz do wyboru dwa wyjścia

Chciałbym tu podkreślić, że nie mówimy o w miarę niewinnych, głupich komentarzach, które możesz odeprzeć bez najmniejszego problemu. Mówimy o prawdziwym poniżaniu, którego przykład podaliśmy na początku lekcji. W takiej sytuacji masz do wyboru dwa wyjścia:

- Dajesz rozmówcy wyraźnie do zrozumienia, że nie akceptujesz szyderczej krytyki. Odrzucasz ją. Żądasz od przeciwnika, aby odniósł

się do całości rzeczowo i zajął konkretne stanowisko. Szukasz sprzymierzeńców, przy pomocy których osłabisz pozycję osoby stosującej tak destrukcyjne metody.

- Udajesz, że cię to nie dotyka. Wpuszczasz jednym uchem, wypuszczasz drugim. Jest to co prawda bardzo słabe rozwiązanie, ale i tak lepsze niż wystawianie się na ciosy przeciwnika i wewnętrzne uczucie poniżenia.

Rada

Dla szyderstwa nie ma usprawiedliwienia – masz pełne prawo się przed nim bronić.

Jak odrzucić szyderstwo

Gdy ktoś z ciebie szydzi, czujesz się bezsilny. Najchętniej zapadłbyś się pod ziemię. Bronić się? Ale jak? Istnieje pewien sposób na zatrzymanie ataku. Musisz tylko wypowiedzieć magiczne słowo: „ja”. Nie mów przeciwnikowi, że zachowuje się nikczemnie, podle, bo w ten sposób sprowokujesz go do kolejnych ataków. Mów o sobie i o tym, co ty czujesz. Na przykład: „Chciałbym, abyś przestał ze mnie szydzić” albo: „Chciałbym, abyś przestał mówić do mnie szyderczym tonem”.

Taka wypowiedź zawiśnie w powietrzu niczym mgła, a przeciwnik będzie musiał jakoś się do niej odnieść. Nawet jeśli bardzo narozrabiałeś, to zdanie możesz wypowiedzieć zawsze – ono cię nie zawiedzie.

Wyjdź z roli ofiary

Wypowiadając zdanie: „Chciałbym, abyś przestał ze mnie szydzić”, formułujesz życzenie, którego przeciwnik nie będzie mógł odrzucić – chyba że chce wyjść na potwora. Ma ono ogromną moc. Dzięki niemu psujesz

atakującemu całą zabawę, więc istnieje spora szansa, że od tej pory nie będzie już z ciebie szydził, ale zaczniesz cię krytykować konstruktywnie. Owszem, żadna krytyka nie jest przyjemna, ale przynajmniej porozmawiacie rzeczowo, a ty zejdziesz z linii ognia.

Jeśli jednak oponent nadal będzie z ciebie szydził, nalegaj, aby przestał. Podkreślaj przy tym, że z chęcią przyjmiesz uzasadnioną i konstruktywną krytykę. Możesz powiedzieć na przykład: „Dobrze, porozmawiajmy o tym, ale innym tonem”.

Atakujący nie zdobędzie poklasku

Jeśli przeciwnik nie przystanie na twoją prośbę, na pewno nie zyska sympatii wśród kolegów. Nie będą uśmiechać się pod nosem – raczej poczują się zakłopotani i zażenowani. Być może głośno wyrażą swoją dezaprobatę wobec twojego oponenta.

Spróbuj znaleźć sprzymierzeńca w grupie osób, które obserwują zajście. Zwróć się bezpośrednio do niego i poproś, aby odniósł się do całej sprawy. Pamiętaj, że nie może on być w żaden sposób zależny od atakującej cię osoby, bo inaczej postawisz go w bardzo niezręcznej sytuacji i zaryzykujesz, że nie stanie po twojej stronie.

Zawsze możesz wyjść

Jeśli czujesz, że sytuacja w żaden sposób się nie zmienia i że dłużej jej nie zniesiesz, wyjdź z pokoju. Podobnie jak w przypadku napadów złości (→ strona 133) pozostajesz dzięki temu niezależny i zyskujesz uznanie w oczach innych. Możesz być pewien, że po twoim wyjściu rozgorzeje dyskusja – koledzy będą się zastanawiać, czy powinieneś być zostać potraktowany w taki sposób.

Parowanie szyderczych komentarzy

Pomyśl, jak mógłbyś zareagować na poniższe komentarze. Przeanalizuj sytuację i zastanów się, który stopień obrony byłby najodpowiedniejszy. Nasze propozycje znajdziesz [tutaj](#).

1. Jesteś na naradzie. Właśnie odrzucono jedną z twoich propozycji. Zgłaszasz kolejną, ale jeden z kolegów komentuje: „Czy ten pomysł będzie równie błyskotliwy jak poprzedni?”.

Twoja reakcja:

.....

2. Popełniłeś niewielki błąd. Twój szef zauważa szyderczo: „Pan jest naszym najgenialniejszym pracownikiem”.

Twoja reakcja:

.....

3. Orowadzasz gości po firmie. Wyczerpująco opowiadasz o poszczególnych działach. Jeden ze zwiedzających zauważa znudzony: „To naprawdę niebywale interesujące, co nam pan opowiada”.

Twoja reakcja:

.....

4. Przekręcasz wyraz w zdaniu. Kolega komentuje z przekąsem: „Cudownie! Wymyśliłeś nowe słowo!”.

Twoja reakcja:

.....

5. Prowadzisz prywatną rozmowę w miejscu pracy. Podchodzi do ciebie klient i pyta: „W żadnym wypadku nie chcę panu przerywać, ale czy mógłby pan łaskawie poświęcić mi minutę?”.

Twoja reakcja:

.....

Pozornie dowcipne odwracanie uwagi

Wyobraź sobie, że bierzesz udział w debacie publicznej. Przekonująco przedstawiasz swój punkt widzenia i wytrącasz tym samym przeciwnikowi z rąk wszystkie argumenty. Wtedy on rzuca dowcipną uwagę na temat twojego wyglądu. Publiczność wybucha śmiechem.

Jak reagować na takie zachowanie? Z początku czujesz się szczerze zaskoczony. Co to miało być? Z zakłopotania próbujesz kontratakować, ale w połowie zdania braknie ci słów. Żądasz przeprosin – wtedy z kolei rozpoczyna się jałowa dyskusja na temat tego, czy wypowiedź oponenta była obraźliwa, czy był to tylko zwykły żart. Wracacie do debaty, ale czujesz, że po tym drobnym incydencie ubyło ci pewności siebie i nie jesteś już tak silny jak wcześniej.

Nie pozwól na zmianę tematu

Z takimi „operacjami dywersyjnymi” musisz się liczyć zawsze, gdy występujesz przed publicznością, którą mogą być także przyjaciele lub

koledzy z pracy. Słowem – taka nieprzyjemna sytuacja może się zdarzyć każdemu.

Wbrew pozorom tego typu ciosy da się z łatwością sparować. Musisz tylko pamiętać, aby nie wpaść w jedną z pułapek opisanych poniżej:

- Nie możesz stracić zimnej krwi. Nie daj się obezwładnić i wytrącić z równowagi.
- Zrezygnuj z jakiegokolwiek formy rewanzu, usprawiedliwiania się, dyskusji na temat stosowności lub niestosowności uwagi kierowanej w twoją stronę.

Twój oponent nie bez powodu próbuje przenieść dyskusję na inne tory. Nie możesz mu na to pozwolić. Nie daj się wciągnąć w jego grę i pozostań przy głównym temacie. Pamiętaj, aby nie zmieniać postawy – stój dokładnie tak jak wcześniej. Potraktuj niewybredny komentarz przeciwnika jako pretekst do jeszcze celniejszego argumentowania.

Wystarczy jedno zdanie

Niektórzy próbują udawać, że nie usłyszeli krzywdzącej uwagi. Niestety nie jest to dobre rozwiązanie – przecież na pewno dotarła do innych. Trzeba więc jakoś odpowiedzieć... ale jak?

„To dość ciężkawy wybieg w celu odwrócenia uwagi”. – Cóż, brzmi całkiem nieźle, choć nieco sztywno. Wyobraź sobie, że po niewybrednej sugestii twojego oponenta publiczność naśmiewa się z twojej fryzury. W tej sytuacji mógłbyś skorzystać z techniki tłumacza (→ strona 102), którą na pewno już opanowałeś, i powiedzieć: „A więc zastanawia się pan teraz nad moimi włosami”, a następnie od razu dodać: „A ja sugerowałbym wrócić do tematu naszej debaty. Pozostało jeszcze kilka nieomówionych kwestii. Zaczniemy może od...”. To bardzo ważne, abyś przywrócił

właściwy schemat dyskusji. Musisz zaabsorbować publiczność, aby przestała koncentrować się na twojej fryzurze czy ubraniu.

Jeśli zareagujesz właśnie w taki sposób, twój oponent znajdzie się w tarapatkach. Nagle wyda się śmieszny i godny pożałowania, tymczasem ty będziesz miał pewność, że więcej nie zboczy z tematu.

Nie daj się sprowokować

Może się zdarzyć, że twój przeciwnik będzie poczynił sobie dość zuchwale. W rozmowie prywatnej mógłbyś go pociągnąć do odpowiedzialności i żądać przeprosin, jednak nie rób tego, jeśli masz przed sobą publiczność. Jej jest wszystko jedno, czy twój oponent przeprosi, czy nie, więc taki manewr nie przyniesie ci żadnych korzyści. Wręcz przeciwnie. Istnieje bowiem ryzyko, że główny wątek debaty zniknie ci z pola widzenia. Widownia będzie postrzegać cię jako osobę, która rozpętała niekończącą się dyskusję na temat przeprosin.

Więcej na ten temat dowiesz się podczas lekcji ósmej (→ strona 204). Wtedy też powiemy, jak powinienes postępować, gdy ktoś próbuje publicznie cię oczernić.

Zraniona duma

Złośliwy komentarz nie zawsze wynika z chęci odwrócenia uwagi audytorium i skierowania jej na inne sprawy. Czasami chodzi wyłącznie o to, aby skompromitować drugą osobę. Być może twój oponent widzi w tobie konkurencję, może chce się dowartościować albo po prostu jest w złym humorze. W takich sytuacjach nie warto się specjalnie trudzić. Gdy ktoś cię obraża, poniża i rani twoją dumę, zdecyduj się na szybką kontrę (→

strona 192) i nie trać czasu na wymagającą wysiłku technikę tłumacza. Niewybredne uwagi zwykłego awanturnika warto odpierać szybko i zwięźle.

Pobij przeciwnika jego własną bronią

Jedną z dość oczywistych reakcji jest odbicie ataku i skierowanie go w stronę przeciwnika. Jeśli ktoś nazwie cię na przykład „głupkiem”, twoja odpowiedź powinna sugerować, że on sam nie należy do najmądrzejszych.

Warto działać według tego schematu. Nie ryzykujesz wtedy, że riposta będzie niecelna, a obrona zbyt słaba.

P
R
Z
Y
K
Ł
A
D

Usunięcie mózgu

Pan Jaworski denerwuje się na pana Florka: „Tobie chyba usunęli mózg?!”. Pan Florek odpowiada chłodno: „A dlaczego pytasz? Potrzebujesz?”.

Wybierz okrężną drogę

Zasada jest prosta: musisz pobić przeciwnika jego własną bronią. Ten, który przypisuje ci „usunięcie mózgu”, ma ostatecznie wyjść na tego, któremu brakuje tego organu. Nie możesz jednak tak po prostu powtórzyć słów oponenta. Musisz pójść okrężną ścieżką, o której już wspominaliśmy.

Ta droga nie musi być długa – wystarczy mały fortel. Możesz go oprzeć na grze słownej lub celowym nieporozumieniu. W przytoczonym przez nas przykładzie trik pana Florka polega na tym, że nie odczytuje słów pana Jaworskiego jako obelgi, ale jako pytanie o pilnie potrzebny organ. Krótko mówiąc: osoba obrażona deklaruje się jako dawca narządów.

Poznałeś już wiele środków wyrazu, których możesz użyć: zaskoczenie, absurd, odwrócony obraz itp. Nie musisz zawsze kontrować z humorem, choć komizm zdecydowanie wzmacnia efekt.

P
R
Z
Y
K
Ł
A
D

Deszcz w mózgu

Pan Jaworski zmodyfikował nieco swoją mało wyszukaną obelgę i przy następnej okazji rzuca ją panu Florkowi prosto w twarz. „Tobie chyba napadało do mózgu”. Florek odpowiada: „A w twoim mózgu nadal panuje wielka susza”.

Odwróć znaczenie

Bardzo wdzięcznym i przekonującym środkiem stylistycznym jest odwrócenie znaczenia. Jeśli ktoś mówi, że masz „mokro w mózgu”, ty odpowiadasz, że on ma np. „sucho jak na pustyni”, co oczywiście nie jest komplementem.

Gdy usłyszysz obelgę, zastanów się szybko, czy odwrócenie znaczenia zada lekki cios przeciwnikowi. Jeśli tak, nie wahaj się ani chwili i zastosuj tę metodę.

P
R
Z
Y
K
Ł
A
D

Komplet i połowa

„Jesteś kompletnym idiotą” – cedzi przez zęby pan Jaworski. Pan Florek odpowiada: „A na ciebie wystarczyła połowa idioty”.

Poszukiwanie odpowiednich przeciwieństw jest o wiele łatwiejsze, gdy druga strona wykorzystuje przymiotniki neutralne treściowo. Gdy twój

przeciwnik powie: „Jesteś ostatnim kretynem!”, postaw na słowa „pierwszy kretyn”. A jeśli przydarzy mu się nazwać ciebie „żałosnym, małym d...”, nie musisz daleko szukać, aby znaleźć odpowiednią kontrę. Działa to także w drugą stronę.

P
R
Z
Y
K
Ł
A
D

Duży i mały

„Jesteś największym d..., jakiego znam”, ciska się pan Jaworski.
„Niestety nie mogę oddać komplementu, bo ty jesteś najmniejszym d..., jakiego znam”.

Być może ten przykład nie przypadł ci do gustu, ale tak grubiańska uwaga zasługuje na równie ordynarną odpowiedź.

Baw się słowami

Wróćmy do ostatniego przykładu: mógłbyś też wykorzystać zawarte w wypowiedzi zdanie przydawkowe („jakiego znam”). Efekt wyglądałby następująco: „Mój Boże, to ilu ty ich znasz? Jeśli chodzi o mnie, to znam tylko jednego d... i tak się składa, że jesteś nim właśnie ty”. Samo to, że bawisz się słowami i znaczeniami, sprawia, że w oczach innych osób uchodzisz za niezależnego. Nawet jeśli twoja odpowiedź nie będzie najmocniejsza w przekazie, dasz rozmówcy do zrozumienia, że nie pozwolisz się obrażać.

Odpowiedz przyjaźnie

Przyznajemy, że wyżej wymienione wypowiedzi są dość grubiańskie. Ale wiesz już od pewnego czasu, że twoim najważniejszym zadaniem jest

zachowanie suwerenności. Dlatego czasami może się zdarzyć, że będziesz musiał odpowiedzieć dobitnie. Lepsze to niż niezręczne milczenie.

Istnieje też łagodniejsza możliwość, która jest oczywiście bardziej konstruktywnym rozwiązaniem, pod warunkiem że siła odpowiedzi jest adekwatna do siły ataku. Jest to jednak zarazem metoda bardziej defensywna, która może doprowadzić do tego, że niezrażony niczym przeciwnik nadal będzie rzucał wyzwiska. Powinieneś więc samodzielnie ocenić, jak odpowiadać w danej sytuacji.

P
R
Z
Y
K
Ł
A
D

Dobra rada

„Na litość boską, jak można być tak grubym”, zastanawia się na głos szczupłutka pani Bartkowiak, spoglądając na swoją nieco pulchną koleżankę, panią Wilczek. „To bardzo proste”, odpowiada pani Wilczek. „Trzeba po prostu wystarczająco dużo jeść”.

Zniewaga cię nie boli

Twoja reakcja powinna dać do zrozumienia przeciwnikowi, że jego zniewaga cię nie dosięga. W ten sposób zachowujesz kontrolę nad sytuacją. Pamiętaj, że możesz skorzystać z techniki tłumacza.

Ć
W
I
C
Z
E
N
I
E

Parowanie obelg

Do każdej z poniższych obelg sformułuj po dwie odpowiedzi, które mogłyby stanowić skuteczną obronę. Nasze propozycje znajdziesz [tutaj](#).

1. „Co tak latasz w tę i z powrotem jak torba na ramieniu?!”

Twoje odpowiedzi:

.....

2. „Cóż, moim zdaniem jesteś niesprawny umysłowo”.

Twoje odpowiedzi:

.....

3. „Jesteś niczym fałszywy wąż!”

Twoje odpowiedzi:

.....

4. „Mógłbyś się wreszcie umyć...”

Twoje odpowiedzi:

.....

5. „Higiena osobista to dla ciebie najwyraźniej obce pojęcie”.

Twoje odpowiedzi:

.....

„Te” aluzje

Skoro mówimy o ciosach poniżej pasa, nie możemy pominąć podtekstów seksualnych. Niestety są one bardzo rozpowszechnione – zwłaszcza wśród mężczyzn. Z jakiegoś powodu czynienie niestosownych aluzji sprawia

niektórym z nich niekłamana przyjemność, ku niezadowoleniu kolegów i koleżanek.

Twoim zadaniem jest odpowiednie reagowanie na komentarze tego typu. To wcale nie takie proste, bo podteksty seksualne występują pod najróżniejszymi postaciami. Zanim więc wystosujesz słowną kontrę, musisz się zastanowić, co kryje się za tą aluzją. Co kieruje drugą osobą? Istnieje kilka możliwości:

- Rozmówca chce sprawić wrażenie zabawnego.
- Rozmówca chce cię wprowadzić w zakłopotanie.
- Rozmówca chce się z tobą spoufalić.
- Rozmówca chce cię upokorzyć, zranić, obrazić.

Nie zawsze da się oddzielić od siebie te motywy. Mogą one występować naraz, gdy np. ktoś ma na myśli cel pośredni między zbliżeniem a zniewagą, ale tłumaczy, że tak naprawdę „robi to dla zabawy” i chce cię „trochę zakłopotać”. Tak czy inaczej rozpoznanie motywów jest bardzo istotne do sformułowania odpowiedniej riposty.

Specyficzne poczucie humoru

Większość aluzji dotyczących seksu to naprawdę tylko niewinne żarty. Kto opowiada dowcipy o seksie, chce zazwyczaj rozluźnić atmosferę. Przypomnij sobie przykład z gościem hotelowym i recepcjonistką (→ strona 139), którzy porozumiewali się na płaszczyźnie ironicznej, aby uniknąć niezręcznej sytuacji.

Podobne zamiary mają ludzie, którzy lubują się w niestosownych sugestiach. Zazwyczaj chcą oni przydać barw szarości dnia codziennego; pokazać, że są wyluzowani, i zachęcić do wspólnych żartów. Niektórzy są

przy tym autentycznie dowcipni, inni – ironiczni, a jeszcze inni (którzy niestety nie są w mniejszości) – nietaktowni lub wręcz sprośni.

Znasz się na żartach?

W takich sytuacjach musisz przede wszystkim zachować spokój. Możesz uprzejmie śmiać się z innymi, zasugerować, że „ten żart jednak nie był najlepszy”, albo udać, że nie usłyszałeś aluzji.

Jak rozmawiać z wiecznymi kawalarzami?

Lekko dwuznaczny żarcik od czasu do czasu nie stanowi żadnego problemu. Niektórzy jednak nie znają umiaru i uważają, że nieustanne dowcipkowanie czyni ich zabawnymi i lubianymi. W obcowaniu z takimi ludźmi wskazane jest, abyś zajął konkretne stanowisko. Nie odnoś się do pojedynczych żartów, ale daj do zrozumienia, że tak liczne aluzje po prostu cię denerwują.

Po kanonadzie seksualnych podtekstów mógłbyś powiedzieć na przykład: „No dobrze. Teraz porozmawiajmy jak kulturalni ludzie”. Jeśli słowo „kulturalny” nie wydaje ci się odpowiednie, zastąp je wyrazem „normalny” („Teraz porozmawiajmy jak normalni ludzie”).

To powinno wystarczyć. Istnieje jednak pewien wyjątek! Jeśli masz do czynienia z grupą osób, które wzajemnie przerzucają się odniesieniami do seksu, twoje ingerencje na niewiele się zdadzą. W takim przypadku możesz albo głośno protestować, albo wyłączyć się z dyskusji.

Ktoś chce wprowadzić cię w zakłopotanie

To drugi powód, dla którego rozmówca zadaje ciosy poniżej pasa. Zależy mu na tym, aby cię zawstydzić, albo po prostu sprawdza, czy mu się to uda.

To coś w rodzaju „testu na suwerenność”. W odróżnieniu od komentarzy humorystycznych, te zawierają element prowokacji. Nie masz się z nich śmiać, masz się zaczerwienić po uszy – ze wstydu albo ze złości.

Jeśli twojemu przeciwnikowi się to uda, poczuje się usatysfakcjonowany. Będzie pewien, że ma nad tobą władzę – w końcu udało mu się wytrącić cię z równowagi. Dlatego pamiętaj, aby zachować spokój.

Jak nie dać się zawstydzić?

Łatwo powiedzieć „zachowaj spokój, nie daj się wprawić w zakłopotanie”. Przecież nad tym nie da się zapanować. Nie decydujemy o tym, czy coś nas zawstydza, czy nie. Jednym ze sposobów na uniknięcie zakłopotania jest mentalne zmierzenie się z podtekstami seksualnymi i przygotowanie odpowiednich ripost.

Odpowiadaj na aluzje

Niektórzy mężczyźni świetnie się bawią, zarzucając koleżanki z pracy niestosownymi aluzjami. W grę wchodzi dwie reakcje – możesz dołączyć do tej gry albo szybko zakończyć rozmowę. Zaletą pierwszej z nich jest to, że prawdopodobnie zyskasz uznanie w oczach kolegów i nie obciążysz waszych wspólnych relacji. Jest też i wada – koledzy mogą poczuć się zachęceni do dalszej zabawy.

Zakończenie dyskusji powinno być spektakularne. Ciężkość twojej riposty musi sprawić, że to oni zarumienią się po uszy. Możesz też dać im wyraźnie do zrozumienia, że w twoim towarzystwie nie wolno im pozwalać sobie na takie zachowanie. Pamiętaj przy tym, aby wypowiadać się jasno i zrozumiale.

Komunikat dla pana Grzybka

Pan Grzybek po raz kolejny poczynił bardzo niestosowną aluzję i wybuchnął gromkim śmiechem. „Słuchaj, Grzybek”, odzywa się pani Majer. „Nie wiem, na czym polegają twoje problemy erotyczne, i nie interesuje mnie to. Wiem za to, że nie życzę sobie, abyś w mojej obecności pozwalał sobie na takie komentarze. Koniec komunikatu”.

Podjmowanie gry z innymi nie jest takie trudne

Niestety okoliczności nie zawsze pozwalają na obranie kursu przedstawionego w przykładzie. Z drugiej strony podejmowanie gry z rozmówcami wcale nie wymaga dużego wysiłku. Za pomocą naszych technik lekko prześlizgniesz się przez kolejne rundy. Cytując Goethego: „Czasami ważniejsze jest, aby powiedzieć coś, niż coś powiedzieć”.

Pogawędka w biurze

„Widzieliście, jaką spódnicę ma na sobie Bogacka?”, pyta pan Kwaśniak towarzystwo zebrane w biurze. „To już nie jest spódnica, a raczej pas. Uważam, że wszystkie panie w naszym dziale powinny takie nosić”. – „Pewnie!”, odpowiada pani Barczyk. „Jeśli ty przyjdiesz do pracy w stringach w panterkę...”. – „Daj spokój”, wtrąca się pani Romańczuk. „Kwaśniak jest zdolny do czegoś takiego”. – „Oczywiście, że jestem zdolny”, informuje Kwaśniak. – „No cóż, pomiędzy chcieć a móc istnieje zasadnicza różnica”, zauważa pani Barczyk. „Nie mam racji, Kwaśniak?”.

Rada

Wielu mężczyzn uważa, że dowcipy o blondynkach to wspaniała metoda prowokacji. Na wszelki wypadek warto uzbroić się w kilka takich żartów, tudzież w arsenał dowcipów o mężczyznach.

Kumpel czy mięczak?

Nie tylko kobiety stanowią cel niestosownych uwag o podtekście seksualnym – bywają nim także mężczyźni. Jednak w tym przypadku gra wygląda nieco inaczej. Kto nie daje się w nią wciągnąć, zostaje obwołany „zniewieściałym mięczakiem”. Tak przynajmniej postrzega go autor niewybrednego komentarza. Jednak tego, kto dołączy do „zabawy”, traktuje się jak najlepszego kumpla. W takich sytuacjach możesz kontrować przy użyciu znanych ci technik lub udawać, że nie dosłyszałeś aluzji.

P
R
Z
Y
K
Ł
A
D

„Zniewieściały mięczak”

„Ten znowu tak dziwnie na mnie patrzy”, mówi pan Głodek o swoim młodym koledze, panu Halickim, który nie zareagował śmiechem na jego dowcip. „Nie może być. Nie lubisz takich żartów?” – „Niespecjalnie”, odpowiada Halicki. – „Tak, tak”, ciągnie Głodek cienkim głosem. „Jesteś zniewieściałym mięczakiem i jednym z tych, co sikają na siedząco, dobrze myślę?”. – „No cóż”, odpiera Halicki. „Jestem przekonany, że wiesz więcej o sikaniu, niż o kobietach”.

Próby zbliżenia się do rozmówcy lub znieważenia go

Granica między rekreacyjną prowokacją a agresywną próbą zbliżenia się do rozmówcy jest zazwyczaj dość płynna. I to dosłownie – ponieważ

płynny jest także alkohol, który sprzyja przekraczaniu granic. Gdy poczujesz, że sprawy zaszły za daleko, daj sobie spokój z żartami.

W takich przypadkach masz dwie możliwości:

- Możesz przebić wypowiedź przeciwnika – czyli powiedzieć coś tak wulgarnego, że aż odbierze mu mowę. Oczywiście zdanie sformułowane przez ciebie musi kierować się przeciwko twojemu rozmówcy, a nie umacniać go w jego opinii.
- Daj rozmówcy wyraźnie do zrozumienia, że posunął się o krok za daleko i że ma jeszcze szansę na wycofanie swoich słów. Dodaj, że jeśli tego nie zrobi, nie będziesz go oszczędzać.

Pomału kończymy dział o ripostowaniu – przynajmniej w rozumieniu szermierki słownej. Pamiętaj, aby nie bagatelizować sytuacji i nie próbować obracać jej w żart. Nie przejmuj się również tym, czy twój rozmówca wyjdzie z niej z twarzą. Przecież to on zachował się niewłaściwie, a nie ty.

Próba upokorzenia

W niektórych przypadkach ludzie wykorzystują temat seksu w celu upokorzenia innych. To absolutnie niedopuszczalne zachowanie, ponieważ stanowi silny atak na godność osobistą. Masz do wyboru dwa wyjścia: albo pokazać przeciwnikowi, że jego obrzydliwe zaczepki spływają po tobie jak po kaczce, albo zadbać o to, aby został ukarany. Takie upokarzające aluzje seksualne zaliczają się już do molestowania w pracy. Porozmawiaj z przełożonym – w końcu ma on obowiązek opiekowania się swoimi pracownikami. Możesz też zwrócić się do innych osób lub instytucji, które pomogą ci rozwiązać problem mobbingu (np. do rady zakładowej, doradcy do spraw rozwiązywania konfliktów, organizacji pozarządowej prowadzącej kampanie antymobbingowe).

Parowanie uwag o podtekście seksualnym

Zastanów się, jak zareagowałbyś na poniższe uwagi. To oczywiste, że odpowiedzi kobiet i mężczyzn mogą się różnić. Podczas gdy panie mogłyby poczuć się urażone i zaatakowane niektórymi z tych wypowiedzi, panowie prawdopodobnie poczuliby irytację. Wymieszaliśmy więc sytuacje specyficzne dla kobiet i mężczyzn.

Nasze propozycje ripost znajdziesz [tutaj](#).

1. Starszy pracownik szepcze do ucha młodszemu: „Co powiesz na tę małą Hanicką z działu sprzedaży? Nie miałbyś na nią ochoty?”.

Jego reakcja:

.....

2. Przełożony mówi znaczącym tonem do młodej pracownicy: „To, co miała pani na sobie wczoraj, bardziej mi się podobało”.

Jego reakcja:

.....

3. Młody kolega zwraca się do starszej od siebie koleżanki: „No dalej, przyznaj, że marzysz o szalonej nocy ze mną”.

Jego reakcja:

.....

4. Męska rozmowa. Jeden z kolegów milczy. Natychmiast zostaje zaatakowany: „Dlaczego nic nie mówisz? Pewnie nie interesują cię kobiety... Jesteś gejem?”.

Jego reakcja:

.....

Lekcja siódma: Jak rozśmieszać innych

Dzięki tej lekcji dowiesz się, dlaczego humor zwiększa skuteczność ripostowania. Pokażemy ci, że aby rozśmieszać innych, wcale nie musisz być komikiem. Powiemy, jak za pomocą śmiechu wyjść z twarzą z najbardziej żenujących sytuacji, co wspólnego mają śmiech i niespodzianka oraz jak zdobywać sympatię humorystycznymi aluzjami. I – oczywiście – kiedy żarty się kończą. Poznasz różne rodzaje śmiechu – dobrotliwy, rozbrajający, agresywny. Dowiesz się też, z jakich technik korzystać w różnych okolicznościach.

Śmiech – cudowny środek

Śmiech odpręża oraz zapobiega niebezpiecznym i niemiłym sytuacjom. Wyobraź sobie nowego pracownika, który właśnie dołączył do zespołu. Pozostali obserwują go podejrzliwie. Wtedy on mówi coś zabawnego, wszyscy wybuchają śmiechem, a nieufność znika. Nowy zostaje przyjęty do grona.

Gdy śmiejemy się z dowcipnego komentarza, czujemy się dobrze. Zrelaksowani, skłonni do dalszych żartów, w harmonii z pozostałymi, którzy śmieją się z tego samego dowcipu. Śmiech jest zaraźliwy.

Śmiech pogodny, śmiech szyderczy

Istnieje nie tylko nieszkodliwy, pogodny śmiech, lecz także wiele innych jego odmian – śmiech konspiracyjny, wyrażający rozgoryczenie lub radość z krzywdy drugiej osoby, naśmiewanie się, śmiech podstępny i głupkowaty. Każdy z rodzajów śmiechu funkcjonuje na swój sposób. Ta lekcja pokaże ci, jak wykorzystywać śmiech do własnych celów.

Śmiech jako „maść społeczna”

W ostatnich czasach naukowcy skupili się na dokładnej analizie śmiechu. Przede wszystkim próbowali ustalić, co nas śmieszy. O dziwo, nieczęsto śmiejemy się z kawałów czy porywających puent. O wiele zabawniejsze są dla nas spontaniczne, banalne spostrzeżenia (dla 80% ankietowanych).

Śmiech to nie tylko reakcja na udany żart. W większym stopniu stanowi on „maść społeczną”, która pomaga zamienić sytuację nieprzyjemną lub groźną w znośną i akceptowalną. Śmiechem możemy pokryć zażenowanie lub zasugerować komuś, że popełnił błąd, i go przy tym nie zranić. Przypomnij sobie przykład z kluczami w hotelu (→ strona 139). Ta sytuacja mogłaby też wyglądać następująco:

P
R
Z
Y
K
Ł
A
D

Niewłaściwy klucz 2

„Wydaje mi się, że zaszła mała pomyłka”, mówi ze śmiechem gość hotelowy. „Dała mi pani nie ten klucz, co trzeba. Mój pokój to 205, nie 204”. – „Och, bardzo pana przepraszam!”, odpowiada recepcjonistka z uśmiechem. „Ale byłam już całkiem blisko”.

To, że recepcjonistka pomyliła klucze, wcale nie jest śmieszne. Ale gość sugeruje śmiechem, że zignoruje błąd, jeśli pani z recepcji szybko

go naprawi. Recepcjonistka, przepraszając i żartując, sygnalizuje z kolei, że nie bierze sprawy do siebie i że podejmuje grę z gościem.

Operacja zakończona sukcesem. Oboje skutecznie rozbroili niezręczną sytuację, a to łączy ludzi. Ale czy ma to coś wspólnego z ripostowaniem? Owszem. Zabawna odpowiedź potrafi skruszyć barierę między rozmówcami, ale pod warunkiem, że nasz partner dialogu na to pozwoli. Wyobraźmy sobie tę samą sytuację w jeszcze innej wersji.

P
R
Z
Y
K
Ł
A
D

Niewłaściwy klucz 3

Gość hotelowy podchodzi do recepcji i zauważa chłodno: „Dała mi pani nie ten klucz, co trzeba. Mój pokój to 205, nie 204”. Recepcjonistka wręcza mu właściwy klucz i mówi: „Proszę mi wybaczyć tę pomyłkę”, a następnie dodaje z porozumiewawczym uśmiechem: „Ale byłam już całkiem blisko”. Gość uśmiecha się i zabiera klucz.

Dowcipna odpowiedź

Jeśli na czyjaś uwagę odpowiesz dowcipnie, zasygnalizujesz rozmówcy: „Jestem rozluźniony i spokojny; nie daję się przytłoczyć atmosferze, pozostaję niezależny”. Taka odpowiedź zachęca interlokutora do podjęcia wspólnej gry i doprowadzenia sytuacji do szczęśliwego finału.

Twój rozmówca najprawdopodobniej przystanie na tę propozycję. Bo jeśli wspólnie rozwiążecie problem, on także odniesie z tego korzyści. Podobnie jak ty okaże niezależność i poczuje się lepiej. Dlatego opłaca się czasami podejść do sytuacji z przymrużeniem oka i postawić na dowcip.

Unieszkodliwianie krytycznych momentów

Często zdarzają się sytuacje, w których czujemy się niepewnie – nawiązujemy kontakt z kimś nieznanym; nie do końca wiemy, jak się zachować; musimy zrobić coś, czego jeszcze nie robiliśmy lub stwierdzamy, że coś jest nie w porządku. W takich okolicznościach zazwyczaj się stresujemy, zamykamy w sobie. Dowcipna uwaga jest tu środkiem zaradczym. Dzięki niej sygnalizujemy rozmówcy, że wcale nie znajdujemy się w sytuacji alarmowej, że nie ma żadnego zagrożenia. Humor jest w tego typu momentach szczególnie mile widziany.

Pokonywanie niezręczności

Dowcipny komentarz jest najlepszą formą wyjścia z niezręcznej sytuacji. Obojętnie, czy znalazłeś się w niej sam, czy z kimś, czy może próbujesz kogoś ratować przed zakłopotaniem. Zabawną uwagą dajesz do zrozumienia, że podchodzisz do sytuacji z dystansem i że udało ci się z niej wybrnąć bez utraty suwerenności.

P
R
Z
Y
K
Ł
A
D

Rzut tortem

Multimiliarder Bill Gates zdążył się przyzwycząić do tego, że przypadkowi ludzie rzucają w niego tortami z kremem. Po jednym z takich ataków zebrał trochę kremu z twarzy, włożył palec do ust i oświadczył, że ten tort niestety nie smakuje najlepiej.

Najważniejszy sygnał: „Nie traktuję tego poważnie”

Aby sformułować dowcipny komentarz, wcale nie musisz być komikiem. Wystarczy zasignalizowanie, że nie traktujesz sprawy poważnie

i zachowujesz dystans. Możesz skorzystać z następujących środków:

- przerysowana mimika, przesadna gestykulacja, patetyczny ton,
- niedopasowane sformułowania, popadanie w przesadę,
- celowe lapsusy językowe, przeinaczanie wyrazów,
- mruganie okiem, śmiech.

Dzięki nim w mig znajdziesz zabawną odpowiedź. Na papierze może się ona wydawać kompletnie banalna, ale w realnych okolicznościach – jeśli rozsądnie użyjesz wyżej wymienionych instrumentów – na pewno rozładuje napiętą atmosferę. Pomożesz sobie jeszcze skuteczniej, jeśli zachowasz się tak, jak gdybyś znajdował się w zupełnie innej sytuacji. Tak właśnie zareagował Bill Gates. Pozostał niezależny, bo postąpił tak, jakby ktoś kazał mu posmakować tortu. To bardzo prosta metoda, która pozostawia miejsce na wiele wariacji.

P
R
Z
Y
K
Ł
A
D

Upadek bez salta

Pan Tomczyk jest właśnie na przyjęciu w swoim najlepszym garniturze. Wszystko idzie świetnie do czasu, aż podczas ceremonialnego zejścia ze schodów mężczyzna nagle potyka się i z hukiem ląduje na tylnej części ciała. Pozostali goście natychmiast podbiegają z pytaniem, czy nic mu się nie stało. Pan Tomczyk powoli wstaje i ze skrzywioną miną oświadcza: „Następnym razem zrobię wam do tego salto”.

W naprawdę groźnych sytuacjach lub gdy rozmówca czuje się niezręcznie, a ty jesteś zupełnie rozluźniony, dowcipna uwaga nie jest na miejscu. Wręcz przeciwnie – inni mogą wziąć ci ją za złe.

Zagubiony bagaż

Na lotnisku w Gdańsku, przy taśmie z bagażami, tłoczą się pasażerowie z Krakowa. Podjeżdżają kolejne walizki, ale taśma szybko pustoszeje. W końcu nie pojawia się na niej już żaden bagaż, choć ponad dziesięciu pasażerów nadal czeka na swoje rzeczy. „Cóż, moi państwo, to by było na tyle”, oświadcza pracownik lotniska, uśmiechając się szeroko. „Walizki, które nie podjechały, właśnie lecą do Szanghaju”. Pasażerowie się nie śmieją. Czują się dezorientowani i wściekli. Jeden z nich postanawia zażądać od linii lotniczych odszkodowania.

Jeśli przykra sytuacja cię nie dotyczy lub nie możesz pomóc drugiej osobie uniknąć nieprzyjemności, daj do zrozumienia, że jej współczujesz.

Dowcipne komentarze rozluźniające atmosferę

Spróbuj wymyślić po dwie zabawne uwagi do każdego z przytoczonych przykładów. Mają one sygnalizować, że sytuacja nie jest tak poważna, na jaką wygląda, i że wspólnie jesteście w stanie sobie z nią poradzić. Nasze propozycje znajdziesz [tutaj](#).

Przypadek 1: Jedziesz z czterema osobami windą, która nagle się zacina. Istnieje spora szansa, że niedługo zostaniecie uwolnieni.

Komentarz pierwszy:

.....

Komentarz drugi:

.....

Przypadek 2: Jesteś w restauracji. W pewnej chwili przechodząca obok kelnerka potyka się i przewraca stojącą na twoim stoliku butelkę czerwonego wina. Zawartość wylewa się na obrus.

Komentarz pierwszy:

.....

Komentarz drugi:

.....

Przypadek 3: Prowadzisz prezentację, w której występują słowa „punkt widzenia”. W pewnym momencie przejęzyczasz się i mówisz „Wunkt pidzenia”. Słuchacze wybuchają śmiechem. Powtarzasz zdanie, ale przejęzyczasz się po raz kolejny.

Komentarz pierwszy:

.....

Komentarz drugi:

.....

Przypadek 4: Znajdujesz się w centrum handlowym. W drzwiach jednego ze sklepów rozlega się alarm, choć oczywiście nic nie ukradłeś. Podchodzi do ciebie wyraźnie zakłopotany sprzedawca. Najwyraźniej alarm włącza się tu dość często.

Komentarz pierwszy:

.....

Komentarz drugi:

.....

Przypadek 5: Prowadzisz prezentację, po której publiczność zadaje pytania. Jeden ze słuchaczy zgłasza się i mówi: „Ma pan rozpięty rozporek”. Natychmiast go zapinasz i odpowiadasz...

Komentarz pierwszy:

.....

Komentarz drugi:

.....

Odpieranie ataków

Gdy jesteśmy zmuszani do wymyślania ciętych ripost, nasz interlokutor zazwyczaj nie ma wobec nas dobrych intencji. Robi nam wyrzuty, próbuje nas zdyskredytować lub atakuje. Takiej sytuacji nie da się przezwyciężyć jedynie dzięki wyluzowaniu i byciu zabawnym.

P
R
Z
Y
K
Ł
A
D

Znów spóźniony

Pan Małecki spóźnia się do pracy. W biurze czeka już jego przełożony, pan Lipski, który zauważa drwiąco: „No, panie Małecki, wczoraj wieczorem znów się ostro zabalowało, co?”. – „Błagam pana!”, odpowiada Małecki podniosłym tonem. „Niech pan będzie łaskawy dla człowieka, którego zapotrzebowanie na sen jest naprawdę niespotykanie duże”. Pan Lipski kręci głową w geście niezrozumienia.

Jeśli chcesz odeprzeć atak, musisz zaproponować coś więcej niż tylko sygnał, że nie traktujesz sprawy poważnie. Musisz doprowadzić rozmówcę

do śmiechu. Wtedy na pewno wygrasz.

Śmiech obezwładnia

Jeśli rozmówca zareaguje na twoją odpowiedź śmiechem, nic złego już ci się nie stanie. Oponent nie będzie mógł zaatakować cię na poważnie. Śmiech jedna przeciwników i działa obezwładniająco – dlatego obrona śmiechem jest tak niebywale atrakcyjna. Gdy atakujący śmieje się z twojej riposty, atmosfera się oczyszcza. Ale jak rozśmieszyć kogoś, kto przed chwilą był dla ciebie niemiły? Nie ma na to recepty, ale jeśli zastosujesz się do poniższych wskazówek, istnieje spora szansa, że ci się uda.

Trzy sposoby na rozśmieszenie agresora

Gdy ktoś cię atakuje, zazwyczaj nie nosi się z zamiarem wspólnego żartowania. Musisz go więc przechytrzyć i doprowadzić do śmiechu wbrew jego woli. Jest to jak najbardziej możliwe, ponieważ śmiech da się kontrolować tylko w pewnym stopniu. Czasem może on w nas po prostu eksplodować – obezwładnić nas nawet wtedy, gdy tego nie chcemy.

Istnieją trzy sposoby na rozśmieszenie kogoś, kto z początku wcale nie zamierza prowadzić żartobliwej pogawędki:

- efekt zaskoczenia,
- zaraźliwość śmiechu,
- rola klauna.

Efekt zaskoczenia

Komizm opiera się na niespodziance. Nie śmieszy nas to, co przewidywalne, dlatego te same dowcipy opowiadane w kółko tak szybko się nudzą. Jeśli jednak zrobisz coś, czego oponent się nie spodziewa – będzie się śmiał. Przynajmniej w niegroźnych sytuacjach. Jeśli nagle do rozmowy wkradnie się strach, rozmówca nie zareaguje śmiechem, ale paniką.

Główne założenie jest bardzo proste. Mamy zakodowane biologicznie, że gdy ktoś lub coś nas niewinnie zaskoczy, musimy się roześmiać. Udowodniono to naukowo!

P
R
Z
Y
K
Ł
A
D

Bardzo lekki śmiech

Wyobraź sobie dziesięć odważników ustawionych w rzędzie. Podnosisz pierwszy. Jest bardzo lekki. Chwytasz drugi – jest już nieco cięższy. Trzeci waży jeszcze więcej; i tak dalej, kolejne odważniki są coraz cięższe. Dochodzisz do dziesiątego i podnosisz go w głębokim przekonaniu, że będzie najcięższy. Okazuje się, że jest najlżejszy ze wszystkich. Gdy twoja ręka wędruje z rozpędem w górę, mimowolnie wybuchasz śmiechem.

Rozbudzone i zawiedzione oczekiwania

Zabawa w oczekiwania sprawdza się prawie zawsze – pod warunkiem, że twój rozmówca ma jakieś oczekiwania. Im pewniejszy będzie konkretnych wydarzeń, tym łatwiej da się go zwieść i doprowadzić do śmiechu.

W niejasnych sytuacjach, w których wszystko jest możliwe, wywołanie śmiechu przez zaskoczenie jest o wiele trudniejsze. Nawet najbardziej szalone, oszałamiające zachowanie nie rozśmieszy innych tak jak drobne,

ale jednoznaczne odstępstwo od stabilnych oczekiwań. O sile tego zjawiska na pewno niejednokrotnie przekonasz się w życiu codziennym.

Ć
W
I
C
Z
E
N
I
E

Nie spełniaj oczekiwań

Spróbuj w praktyce nie spełnić oczekiwań innych osób i obserwuj, co się stanie. Nie muszą to być spektakularne zachowania. Może to być na przykład sytuacja, w której ktoś podaje ci swój numer telefonu: „Mój numer to 32 40 67”, a ty odpowiadasz: „Powtarzam: 97 80 22”. Czy rozmówca zareaguje śmiechem, czy zdziwieniem?

Inny przypadek: zostałeś zaproszony do domu kolegi. Na ścianach wiszą liczne obrazy przedstawiające morze i żaglówki. Zauważasz: „Ach, widzę, że naprawdę kochasz góry”.

Ktoś pyta cię na ulicy: „Czy wie pan, która jest godzina?”. Odpowiadasz: „Tak” i idziesz dalej.

Oczekiwanie, którym nie sprostałeś:

.....

Śmiech i zdziwienie są sobie bliskie

Zadziwiająco często takie zachowania wywołują śmiech. Zwłaszcza wtedy, gdy towarzyszy im odpowiednia mina: „To tylko tak dla żartu”. Jeśli jej nie zrobimy, istnieje niebezpieczeństwo, że rozmówca nie zareaguje śmiechem, ale zdumieniem. „O co mu/jej teraz chodzi? Czy on/ona nie jest trochę zdziwaczały/-ła?”.

Oto powód: to, z czego się śmiejemy, i to, co nas dziwi, jest do siebie bardzo podobne. Gdy wybuchamy śmiechem, oznacza to, że jesteśmy pewni: „Aha, ten ktoś żartuje”. Jeśli brakuje nam tej pewności, nie

śmiejemy się. Osoba, której powtarzamy przekręcony numer jej telefonu, nie zareaguje śmiechem, jeśli nie będzie przekonana, że jest to po prostu żart.

Sygnalizuj dobitnie: „Uwaga, żart!”

Musisz wyraźnie dać rozmówcy do zrozumienia, że żartujesz. Jeśli dobrze go znasz, nie będziesz musiał wkładać w to większego wysiłku. W kontaktach z ludźmi, których dopiero poznałeś, powinieneś nieco dobitniej zaznaczyć, że właśnie usłyszeli dowcip. To jeden z powodów, dla których autorzy zabawnych komentarzy śmieją się z własnych żartów. Robią to nie dlatego, że tak bardzo ubawili się swoim dowcipem, ale aby pokazać innym: „To był żart. Możecie/Powinniście się teraz śmiać”.

Nonsens nie jest śmieszny

Jeszcze jedna ważna kwestia: zazwyczaj nie śmiejemy się z czystego nonsensu (może się to zdarzyć tylko czasami, gdy jesteśmy w bardzo swawolnym nastroju). Pamiętaj więc, aby twoja wypowiedź – nawet najbardziej absurdalna – miała jakieś powiązanie z tym, czego oczekuje rozmówca. Niespodzianka – owszem, ale taka, do której dyskutant potrafi się odnieść.

Prawdziwe zaskoczenie – technika MaPR

Czego oczekujemy, gdy kogoś atakujemy? Oczywiście tego, że ten ktoś będzie się bronił. Czym więc może nas zaskoczyć? Tym, że przyzna nam rację. Na tej prostej zasadzie opiera się popularna technika MaPR, która

w pewnym stopniu nawiązuje do teatru absurdu (→ strona 77). MaPR to skrót od słów: „Ma pan rację”.

To oczywiste, że tak naprawdę nie przyznajesz rozmówcy racji. Przytaczasz tylko powody, dla których się z nim „zgadzasz”, a one są tak niejasne, że cała sprawa nagle wydaje się śmieszna. Możesz też karykaturalnie wyolbrzymić zarzuty – przyniesie to ten sam skutek. Kontra MaPR potrafi zneutralizować nawet najagresywniejszy atak.

Poszukiwane dziwaczne argumenty

W teorii wszystko wydaje się proste; w praktyce jest nieco trudniej, ponieważ w przeciągu kilku sekund musisz przebić czyjś atak niespodziewanym argumentem. Przy pierwszych próbach zastosowania techniki MaPR nie powinienesz zdawać się na instynkt, ale gruntownie przygotować się na ewentualne napaści słowne. W sytuacjach krytycznych twoje odpowiedzi będą przybierały różne formy, będziesz dopasowywał je do okoliczności, ale ich podstawę powinienesz przygotować wcześniej.

Łagodnie i suwerennie

Stosując technikę MaPR, uchodzisz w oczach innych osób za pewnego siebie, pełnego humoru i dystansu. To szczególne zalety tej techniki. Nawet jeśli inni nie potraktują twojej odpowiedzi poważnie, dostrzegą w niej dozę autoironii i obdarzą cię sympatią, podczas gdy atakujący wyjdzie na zgorzkniałego złośliwca. Kolejnym plusem techniki MaPR jest jej defensywność, łagodność. Możesz ją z czystym sumieniem stosować w relacjach z wyżej postawionymi osobami.

Przygotuj się

Po raz kolejny przygotuj się na to, co cię może spotkać. Jakimi docinkami może cię zaatakować rozmówca? Z czego może się naśmiewać? Na pewno jesteś w stanie przejrzeć jego repertuar. Pamiętaj przy tym, że nie chodzi o obiektywne mankamenty, lecz o drobne rzeczy, do których przeciwnik może nawiązywać, aby cię zdenerwować.

- Twój wygląd: jesteś za gruby, za chudy, za wysoki, za niski, nijaki? Jesteś łysy, nosisz kucyk, masz krzaczaste brwi albo piegi? Używasz intensywnie pachnących perfum lub wody po goleniu?
- Sposób mówienia: mówisz szybko czy wolno, językiem regionalnym czy ogólnym, często mówisz „eee”, seplenisz?
- Sposób ubierania: jest zbyt/za mało wyrazisty, ubrania są zbyt drogie/tanie, zbyt rustykalne, eleganckie, ciepłe, odkryte lub zakryte?
- Zainteresowania i podejście do życia: jakie masz hobby, sympatie polityczne, przekonania religijne i moralne?
- Inne domniemane braki: przejęzyczenia, jąkanie się, luki w edukacji, roztargnienie?

To twój materiał wyjściowy, na którym będziesz pracował. Sformułuj słowny atak, a następnie zastanów się, jak go przewyższyć lub wyolbrzymić.

„Pan je za dużo”. – „Ma pan rację. W restauracji zawsze mówię kelnerom: «Poproszę wszystkie dania z karty, raz»”.

„Pan je za mało”. – „Ma pan rację. Po oblizaniu znaczka pocztowego nie muszę już jeść obiadu”.

„Pan za mało się rusza. Powinien pan częściej uprawiać sport”. – „Ma pan rację. Wystarczy, że poprzelączę kanały w telewizorze, a już mam zakwasy”.

„Zapachu pana perfum wręcz nie da się wytrzymać”. – „Ma pan rację. W Brazylii zabijają tym termity”.

„Ależ pan jest mały”. – „Ma pan rację. Gdy byłem dzieckiem, moimi towarzyszami zabaw były atomy”.

„Ależ pan jest chudy”. – „Ma pan rację. Gdy skaczę do basenu z trampoliny, w wodzie najpierw lądują moje kąpielówki, a dopiero potem ja”.

Jak znaleźć niespodziewane argumenty

Im bardziej dziwaczny i zaskakujący argument, tym większy efekt komiczny. Na poczekaniu nie wymyślisz tak skutecznych ripost, dlatego musisz je przygotować wcześniej. To wcale nie takie trudne, jak mogłoby ci się wydawać.

Spróbuj wpleść zarzut w jakąś typową scenkę. Ktoś mówi ci, że jesz za dużo – ty myślisz o restauracji lub o kuracji odchudzającej. Albo o nocnym plądrowaniu lodówki czy też o dostawcy, który wręcza ci pizzę o średnicy koła zapasowego.

Wyobrażasz sobie taką scenę, a następnie wyolbrzymiasz ją do karykaturalnych rozmiarów – zamiast jednego dania zamawiasz wszystkie potrawy z menu; pizzeria, w której zawsze jadasz, musiała z twojego powodu zakupić ciężarówkę albo zatrudnić sztangistę.

Możesz się też oddalić myślowo od usłyszanego zarzutu. Puść wodze fantazji – być może na myśl przyjdzie ci znaczek pocztowy, gdy ktoś mówi o jedzeniu, albo trutka na termyty, gdy przeciwnik komentuje zapach twoich perfum.

„Ludzie nazywają mnie...”

Zadanie ułatwi ci nadanie sobie dość dziwaczego i zaskakującego przydomka. Na przykład: „Ma pan rację, ludzie nazywają mnie wędrującą szafą pancerną/parkometrem w ludzkim ciele/gadającą skarbonką/metrem bieżącym” albo „Moi przyjaciele nazywają mnie...”.

Wariant: „Skąd taki pomysł?”

Możesz też spróbować z innej strony: wybierz przydomek, który w ogóle do ciebie nie pasuje. Będzie jeszcze zabawniej. Na przykład: „Ależ pan jest mały”. – „Skąd taki pomysł? Moi przyjaciele nazywają mnie wieżą ciśnień”.

Technika MaPR

Do poniższych werbalnych ataków znajdź jak najbardziej zaskakujące odpowiedzi. Nasze propozycje znajdziesz [tutaj](#).

1. „Ależ ma pan wielkie stopy”.

Twoja odpowiedź:

„Ma pan rację, !”

2. „Pan jest naprawdę niedouczony”.

Twoja odpowiedź:

„Ma pan rację, !”

3. „Pan zdecydowanie za dużo mówi”.

Twoja odpowiedź:

„Ma pan rację, !”

4. „Pan najwyraźniej nie przywiązuje wagi do schludnego wyglądu”.

Twoja odpowiedź:

„Ma pan rację, !”

5. „Pan jest kompletnie pozbawiony ambicji”.

Twoja odpowiedź:

„Ma pan rację, !”

6. „Mógłby pan wreszcie u siebie posprzątać”.

Twoja odpowiedź:

„Ma pan rację, !”

Amunicja dla przeciwnika?

Technika MaPR może wydawać ci się nieco osobliwa. W końcu to, co mówisz na własny temat, byłoby dość bolesne, gdybyś usłyszał to z ust innej osoby. Zapewne myślisz: „Nie będę się sam ośmieszał”. Ale takie zagrożenie w ogóle nie istnieje, jest wręcz przeciwnie – postępując w ten sposób, pozostajesz niezależny.

- Ty, jako zaatakowany, sam wyolbrzymiasz zarzut, więc przeciwnik nie może cię już zranić.
- Twoja wypowiedź jest tak absurdalna, że wywołuje raczej śmiech niż poważną reakcję. Oczyszczający śmiech pokazuje, że sparowałeś cios przeciwnika.
- Ostatecznie sygnalizujesz oponentowi: „Twój atak nie sprawił mi żadnego bólu. Jeśli uważasz to za słabość, jest to wyłącznie twój problem. Ja potrafię z tym żyć”.

Nie każdy umie się śmiać z własnych słabości

Obawa, że własną odpowiedzią zrobisz z siebie pośmiewisko, jest co prawda nieuzasadniona, niemniej możesz należeć do osób, które nie umieją się śmiać z własnych (domniemanych) słabości. Jeśli masz kompleksy i chciałbyś zmienić w sobie pewne rzeczy, ta technika

prawdopodobnie nie jest dla ciebie. Nie martw się tym – istnieje wiele innych metod na odparcie słownego ataku.

Co robić, gdy przeciwnik atakuje twoją odpowiedź?

Niektórzy będą próbowali wykorzystać twoją odpowiedź do kolejnego ataku. Choć to dość desperackie i niezdarne zachowanie, które nie przysporzy im sympatii, na pewno jest niezbyt przyjemne dla ciebie.

W takim przypadku w grę wchodzi tylko jedno rozwiązanie – baw się dalej. W końcu znajdujesz się już na „wyższym poziomie abstrakcji”, więc popuść wodze fantazji. Przeciwnik nie może z tobą wygrać. Potraktuj go jako asystenta komika.

Odsyłaj do słownika

Jeśli nie masz już ochoty na dalszą grę, skorzystaj z wypróbowanej metody „słownikowej”, która na pewno zamknie usta przeciwnikowi.

„Powiedz mi, czy masz w domu słownik?” – „Tak”. – „Więc przy okazji zajrzyj do niego i znajdź pod literą «I» definicję słowa ironia”.

W ten sposób sygnalizujesz, że sprawa już cię nie dotyczy i że nie będziesz dłużej dyskutował na temat kolejnych komentarzy oponenta.

Uważaj na dowcipne uwagi

Technika MaPR traci na sile, gdy stosuje się ją w odpowiedzi na dowcipne komentarze. Przecież chodzi w niej o to, byś ty ratował sytuację śmiechem. Jeśli więc ktoś atakuje cię dowcipem, odpuść sobie metodę MaPR. W przeciwnym razie wyjdzie na to, że przyznajesz oponentowi rację i oddajesz bitwę walkowerem.

Wykorzystaj zaraźliwość śmiechu

To naprawdę niesamowite, jak zaraźliwy jest śmiech. Rozmawiasz z kimś, zaczynasz się śmiać, a ten drugi śmieje się razem z tobą. Jeśli tak nie jest, oznacza to, że masz poważny problem ze swoim rozmówcą. Śmiejąc się, wyciągasz rękę do drugiej osoby. Gdy śmieje się ona wraz z tobą, wiesz, że coś was połączyło. Jeśli pozostaje poważna, to wyraźny znak, że nie chce mieć z tobą wiele do czynienia. Przynajmniej w danej chwili.

Wracając do głównego tematu:

- Jeśli chcesz rozśmieszyć rozmówcę, na pewno sobie nie zaszkodzisz, gdy kontruując, zaczniesz się śmiać.
- Jeśli rozmówca stanowi część grupy (publiczności), powinieneś rozśmieszyć wszystkich. Twój przeciwnik będzie musiał śmiać się wtedy z innymi. Gdy tego nie zrobi, wyjdzie na outsidera – co czasami może być ci na rękę.

Śmiech w grupie

Ludzie stanowiący grupę śmieją się zarówno z rzeczy zaskakujących, jak i śmiesznych. O dziwo, śmieszą ich też sytuacje, które nie są ani zabawne, ani niespodziewane. Im stabilniejsza grupa, tym częściej się to zdarza.

Dynamika grupy dla początkujących

Grupy wyróżnia to, że przynależący do nich ludzie śmieją się z konkretnych żartów i sytuacji. Zazwyczaj wcale nie są one śmieszne dla innych – i to jest decydująca kwestia. Polega to na tym, że wszyscy członkowie danej grupy śmieją się do rozpuku z jakichś dowcipów czy

zdarzeń, które osobom nienależącym do tej grupy wcale nie wydają się śmieszne – a więc odbierają je jako niezrozumiałe.

Jeśli należysz do grupy, możesz wykorzystać ten mechanizm do swoich celów. Pozwalaj sobie na aluzje do spraw, które w społeczności uchodzą za zabawne, a wtedy na pewno osiągniesz zamierzony efekt.

Jeśli jednak jesteś członkiem grupy od niedawna lub pozostajesz outsiderem, sporo w ten sposób ryzykujesz. Odmieńca zazwyczaj poznaje się po tym, że nikt w grupie nie śmieje się z jego żartów.

P
R
Z
Y
K
Ł
A
D

Żarty na więziennym dziedzińcu

Więzień, który dopiero niedawno trafił za kratki, idzie na swój pierwszy spacer na dziedziniec. Tam jeden ze skazanych wykrzykuje: „Trzydzieści cztery!”. Pozostali wybuchają śmiechem. Inny krzyczy: „Dwadzieścia!”. Znow śmiech. Zabawa trwa przez jakiś czas, aż w końcu nowy pyta starszego więźnia, o co chodzi. „Wiesz, większość z nas siedzi tu już bardzo długo”, tłumaczy więzień. „Znamy już wszystkie kawały, jakie potrafiliśmy kiedykolwiek opowiedzieć, więc nadaliśmy im numery. Nie opowiadamy już całych dowcipów, tylko rzucamy numer”.

Nowy uznaje to za fantastyczny pomysł. Podekscytowany wykrzykuje: „Czterdzieści jeden!”. Nikt się nie śmieje. „Piętnaście!”. Znow żadnej reakcji.

„Co zrobiłem nie tak?”, pyta. „Przecież to numery żartów, prawda?” – „Owszem. Ale trzeba jeszcze umieć je opowiedzieć”.

Siła aluzji

Aluzja to kolejne bardzo przydatne i skuteczne narzędzie. Ale jak funkcjonuje? Jak wpleść aluzję w wypowiedź? Niestety nie możemy dać ci konkretnych wytycznych, ponieważ to, czy dana aluzja zostanie odebrana jako zabawna, czy nie, zależy wyłącznie od twojej publiczności.

U niektórych śmiech wywoła aluzja do Kuby Wojewódzkiego, podczas gdy inni będą się śmiać z nawiązań do WIG-u 20 lub działań prezesa TP SA.

Rada

Jeśli orientujesz się, o czym ostatnio dyskutują twoi słuchacze, sprawa jest prosta. Zazwyczaj wystarczy, że wspomnisz jakieś nazwisko, a zareagują śmiechem.

Proste nawiązanie przez porównanie

To bardzo łatwe – mówisz, co chcesz powiedzieć, czyli udzielasz najzwyczajniejszej odpowiedzi, ale wplatasz w nią nawiązanie. Środkiem stylistycznym, z którego możesz skorzystać, jest porównanie. Na przykład: „Jestem szybki jak XY” albo „Wstałem dziś tak wcześnie jak Z”.

P
R
Z
Y
K
Ł
A
D

Dla wielbicieli klasycznego kryminału

„Powiedz, znowu piłeś?” – „No co ty. Byłem trzeźwiuteńki niczym Raymond Chandler podczas pisania «Siostrzyczki»”.

Wtajemniczeni wiedzą, że Raymond Chandler nigdy nie pozwalał sobie nawet na kroplę alkoholu, w przeciwieństwie do stworzonej przez niego postaci Phillipa Marlowe’a – detektywa, który nie stronił od mocnych drinków.

Nie utrudniaj słuchaczom życia

Kierując aluzje do osoby, która może ich nie zrozumieć, sporo ryzykujesz. Kto nie wie, o czym mowa, czuje się wykluczony i zniechęcony. Jeśli jednak większość osób w grupie rozumie, do czego odnosi się aluzja, masz wygraną w kieszeni. Ci, dla których sprawa nie jest do końca jasna, i tak będą się śmiać razem z resztą grupy. Do czego warto się odwoływać?

- do osób znanych członkom twojej grupy i ich cech, np. gwiazd muzyki, polityków, sportowców, filozofów i innych sław;
- do wydarzeń, o których wszyscy słyszeli, najlepiej tych zabawnych – na przykład publicznych blamaży;
- do cytatów, które znają twoi słuchacze; także tekstów piosenek, tytułów książek, sloganów reklamowych.

P R Z Y K Ł A D

Premier Hesji, Roland Koch, zapowiadał swego czasu „jak najbrutalniejsze wyjaśnienie” afery finansowej. To oryginalne i zgrabne sformułowanie przydaje się w najróżniejszych sytuacjach. Możesz na przykład „jak najbrutalniej wyjaśnić”, jak spędziłeś weekend. Możesz też „jak najbrutalniej” planować urlop lub „jak najbrutalniej” jeść w bufecie.

Uważaj na zmęczenie materiału

Na podanym wyżej przykładzie widać, jak szybko nudzą się odwołania. W pewnej chwili nikt już nie będzie śmiał się z „najbrutalniejszej” przerwy obiadowej lub odbierania „najbrutalniejszych” dzieci z „najbrutalniejszego” przedszkola.

Istnieje jednak pewne ciekawe zjawisko: odniesienia do wydarzeń powszechnie znanych stają się banalne o wiele szybciej niż takie, które znane są jedynie wąskiej grupie ludzi. Pomyśl o swoich najbliższych – być może znasz jakieś historie, cytaty lub odwołania do wspólnych przeżyć, które zrozumieliby wyłącznie członkowie twojej rodziny. Mogą one przetrwać pokolenia, jeśli łączą was szczególnie silne więzi.

Rada

Nowe, świeże odwołania są bardziej interesujące, ale może być tak, że nie wszyscy je rozumieją.

Zniekształcenia potęgują efekt komiczny

Owszem, czasami wystarczy, że nazwiesz swoje aluzje po imieniu, ale niekiedy warto je lekko zniekształcić. Pobawić się słowami albo odwołać się do ludzi lub wydarzeń, które akurat nie pasują do sytuacji. Potęguje to efekt i daje ci większe pole do popisu. Dla przykładu: jeden z docentów wykładający w łódzkiej filmówce zaskarbił sobie sympatię swojego audytorium, gdy oznajmił, że jest „gwiazdą hollyłodzi” (w nawiązaniu do Hollywoodu).

Rada

Zadbaj o komiczne kontrasty i odwołuj się do najróżniejszych dziedzin. Jeśli rozmowa toczy się wokół skomplikowanej, fachowej materii, warto odnieść się do zjawiska, osoby lub postaci z kultury masowej (na przykład: doradca finansowy odwołuje się do Kaczora Donalda). I odwrotnie: jeśli dyskutujecie o luźnych sprawach, wpleć w wypowiedź odniesienie do kultury wysokiej (na przykład: rozmowa o muzyce pop i odwołanie do filozofii klasycznej) – oczywiście zakładając, że twoi słuchacze nadążają za tym, co mówisz.

Odwołania

Spróbuj znaleźć po dwa odwołania do poniższych wypowiedzi. Sam wybierz, z jakich zakresów tematycznych zaczerpnąć pomysły, i postaraj się, aby nie był to cały czas ten sam krąg. Choć w tym przypadku jak najbardziej pożądane są odpowiedzi wymyślone przez ciebie, możesz zerknąć na nasze propozycje

[tutaj](#).

1. Chcesz powiedzieć, że jesteś bardzo zmęczony.

Odwołanie 1:

.....

Odwołanie 2:

.....

2. Chcesz powiedzieć, że ostatnia uwaga wcale nie wydała ci się zabawna.

Odwołanie 1:

.....

Odwołanie 2:

.....

3. Chcesz powiedzieć, że chciałbyś wcześniej pójść do domu.

Odwołanie 1:

.....

Odwołanie 2:

.....

4. Chcesz powiedzieć, że chciałbyś otrzymać podwyżkę.

Odwołanie 1:

.....

Odwołanie 2:

.....

5. Przejęzyczyłeś się podczas prezentacji. Po chwili znów potykasz się na tym samym słowie.

Odwołanie 1:

.....

Odwołanie 2:

.....

Zagraj klauna

Aby rozśmieszyć rozmówcę, możesz też wcielić się w postać klauna. Dajesz mu w ten sposób do zrozumienia, że nie traktujesz poważnie jego wypowiedzi, ale bawisz się nią i na dodatek sprawia ci to przyjemność. Komunikujesz, że chcesz, aby bawił się wraz z tobą i czerpał radość z konwersacji.

Klaun jest nietykalny

Jako klaun zachowujesz się niestosownie do sytuacji, przekręcasz wyrazy, celowo rozumiesz inaczej wszystko, co się do ciebie mówi. Jednym słowem – dobrowolnie grasz błazna, który w każdej sytuacji potrafi dostrzec coś zabawnego. Oczywiście wszyscy wiedzą, że gdybyś tylko chciał, bez

problemu potrafiłbyś reagować tak, jak tego po tobie oczekują. Ale tego nie robisz. Wolisz pełną swobodę, niedorzeczne zachowania i żarty z ataków werbalnych. Jeśli wszystko idzie po twojej myśli, atakujący śmieje się razem z tobą.

Postać klauna tylko wygląda na słabą. W rzeczywistości jest bardzo silna. Klaun jest nietykalny, ciosy przeciwnika w ogóle go nie dosięgają. Sygnalizuje dyskutantowi: „Nie traktuję cię poważnie, nie czuję się zagrożony”. I rzeczywiście. Błazna nie da się pokonać, bo blamaż go nie dotyczy. On gra w swoją grę i dlatego pozostaje niezależny.

To kusząca rola, ale musisz pamiętać, aby nie grać bez przerwy. W końcu zależy ci na tym, aby czasami traktowano cię poważnie, prawda?

Klaun nigdy się nie kompromituje

Nie musisz się martwić, że jako klaun stracisz szacunek innych lub się skompromitujesz. Wręcz przeciwnie – blamaż grozi ci, gdy za wszelką cenę starasz się go uniknąć i gdy panicznie boisz się, że ktoś cię wyśmiej. Wystawiasz się wtedy na atak.

Celowe nieporozumienie

Typowa technika klauna polega na tym, aby celowo niewłaściwie rozumieć to, co powiedziała druga osoba. Na zasadzie: „Pojedziemy razem?” – „Nie. Nie chcę być taki pojechany jak ty”. Lub: „Czy duchowni powinni mieć prawo do ślubu?” – „Dlaczego nie? Skoro się kochają”. Pamiętaj, że gry słowne szybko się nudzą i po jakimś czasie nie będą stanowiły już żadnego zaskoczenia. Kto na pytanie: „Jak podoba ci się nasz szef?” odpowiada: „Wygląda dziś naprawdę ładnie”, ma dość nikłe szanse na rozśmieszenie kolegów.

Okoliczności łagodzące

Sytuacja wygląda nieco inaczej, gdy ktoś cię atakuje. Wtedy ujdą ci na sucho gry słowne pośledniejszego gatunku. W sytuacji, w której musisz się bronić, dobrze jest, jeśli w ogóle wydusisz z siebie jakiś żart. To bardzo istotne dla ripostowania defensywnego.

P R Z Y K Ł A D

Natychmiastowa reakcja

Zdenerwowana przekupka krzyczy na młodą dziennikarkę, która próbuje nakręcić reportaż przy jej stoisku prasowym: „Czy pani jest przy zdrowych zmysłach?”. – „Nie, przy gazetach”.

To przykład naprawdę dobrej riposty. Tak też zostałaby ona odebrana przez słuchaczy. Wyobraź sobie jednak tę samą grę słów w nieco innej sytuacji, w luźnej atmosferze – a wyda ci się banalna.

Rada

Nie bój się dość miernych gier słownych, jeśli służą obronie. Nie zawsze musisz kontrować eleganckim floretem, równie dobrze obronisz się wałkiem do ciasta.

Szukaj dwuznaczności

Możesz ułatwić sobie wprowadzanie celowych nieporozumień i przeanalizować wszystkie możliwe słowa i powiedzonka pod względem dwuznaczności. Chodzi tu nie tylko o podobieństwa semantyczne, ale także fonetyczne (na przykład: „ławka” i „kawka”). Więcej na ten temat dowiesz się z następnego rozdziału, w którym zajmiemy się poszerzaniem twoich umiejętności wyrażania myśli.

Szukanie dwuznaczności

Spróbuj odnaleźć jak najwięcej znaczeń poniższych wyrazów oraz powiedzeń lub przysłów, w których one występują. Na przykład do słowa róg: róg na głowie zwierzęcia, róg jako instrument, zrogowaciała skóra (na piętach), rogówka (w oku), Róg – szczyt w Górach Stołowych, róg obfitości, zapędzić kogoś w kozi róg, pokazywać rogi, przyprowadzić komuś rogi, wziąć byka za rogi. Nasze propozycje znajdziesz [tutaj](#).

Śruba:

Ognisko:

Lód:

Broda:

Chorągiew:

Drut:

Niewłaściwie rozumiane sytuacje

Doszukuj się dwuznaczności nie tylko w słowach, lecz także w codziennych sytuacjach. Jeśli ktoś cię atakuje, nadaj jego wypowiedzi neutralne lub pozytywne znaczenie. Załóżmy, że kolega naśmiewa się z twojego ubrania, przekręć to tak, jakby chciał je od ciebie odkupić. Na następnej stronie znajdziesz bardzo znany przykład techniki tego typu:

Przedstawianie się

Pan Dziedzic wbiega na ulicę. Kierowca samochodu, zmuszony do gwałtownego hamowania, opuszcza szybę i wrzeszczy:

A
D

„Idiota!”. – Pan Dziedzic kłania się i mówi: „Miło mi, Dziedzic jestem”.

Inna skuteczna metoda polega na tym, że obiecujesz zachować coś, co rozmówca krytykuje, a zmienić to, co mu się podoba.

P
R
Z
Y
K
Ł
A
D

Za mało treści

„Pani Ewo, gdy tak oglądam pani raport”, mówi pan Milanowski, „myślę sobie: ładne grafiki, ale mało treści”. – „Dobrze”, odpowiada pani Ewa, „następnym razem odpuszczę sobie ładne grafiki”.

Wyśmiej przeciwnika

Żarty i dowcipne komentarze nie zawsze mają na celu rozśmieszenie przeciwnika. Jeśli ktoś agresywnie cię atakuje, nie zależy mu na tym, aby śmiać się wraz z tobą, ale aby cię ośmieszyć.

Naturalnie chcesz tego uniknąć, dlatego musisz ripostować. Tym razem jednak nie za pomocą łagodnych technik, które poznałeś w poprzednich rozdziałach, ale przy użyciu takich, które wystawią twojego oponenta na pośmiewisko. Nie zdobędziesz sobie w ten sposób sympatii rozmówcy, ale to już nie jest ważne. Masz się obronić, zachować twarz.

Tylko w trudnych przypadkach

Musisz uświadomić sobie, że tym razem wytaczasz bardzo ciężkie działo. Korzystaj z niego tylko, gdy:

- atak jest naprawdę miazdzący,

- zarzuty są nieuzasadnione.

Siłę kontrataku można stopniować, choć gdy trzeba odpowiadać szybko, kontrola nad myślami jest nieco ograniczona. Może się zdarzyć, że wymierzysz cios silniejszy, niż zamierzałeś.

Ktoś chce zrobić z ciebie pośmiewisko

Jeśli ktoś próbuje wystawić cię na pośmiewisko, zapomnij o skrupułach. Tu nie przydadzą ci się już subtelne, pełne dowcipu techniki, które niedawno poznałeś. Teatr absurdu też zda się na niewiele. Te metody są zbyt neutralne. Powinieneś je zastąpić bardziej rzeczowymi, pozbawionymi komizmu, takimi jak odwrócony obraz, odparcie czy pewne techniki wykorzystujące pytania (→ strona 229).

Ośmieszając osobę, która sama zamierzała zrobić z ciebie pośmiewisko, zyskujesz szacunek i pozostajesz niezależny. Poza tym pokonanie bezwzględnego, niesprawiedliwego napastnika przysporzy ci sympatii.

Ktoś cię obraził

Z obelgami jest bardzo podobnie. Jednak w tym przypadku czasami można się doszukać okoliczności łagodzących, takich jak złość (→ strona 114), które uzasadniają wprowadzenie nieco łagodniejszych technik ripostowania. Najważniejsza zasada brzmi: im agresywniejszy atak, tym mocniejsza obrona.

Rada

Pamiętaj, że pogarda i poniżanie przeciwnika nie są twoim celem. Ostrość riposty uzależniaj wyłącznie od siły ataku.

Klasyczna kontra

Oto cięta riposta w czystej postaci. Ktoś cię atakuje, a ty odwracasz broń i zadajesz cios. Wychodzisz z pojedynku bez szwanku, ranny jest tylko twój przeciwnik. Klasyczna kontra jest elegancka, ale bardzo trudna do opanowania – to tzw. wyższa szkoła ripostowania. Wcześniej, przy okazji innych technik, mogłeś opracować gotowe schematy. W przypadku klasycznej kontry takie rozwiązanie nie wchodzi w grę, ponieważ powinieneś reagować spontanicznie, a twoja odpowiedź musi wynikać z sytuacji. Mało prawdopodobne, że ktoś zaatakuje cię akurat takim zdaniem, jakie ułożyłeś sobie w głowie. W przeciwieństwie do technik teatru absurdu, zdań błyskawicznych czy metody MaPR, liczy się tu przede wszystkim treść zarzutu, a nie sformułowanie.

Pokonaj przeciwnika jego własną bronią

W większości przypadków publiczność wybaczy ci klasyczną, celną kontrę, ponieważ to atakujący włożył ci broń w rękę. Inaczej mówiąc: jeśli twój kontratak będzie miażdżący, będzie to wyłącznie wina atakującego, który sam się o to prosił.

Ta ogromna siła ma jednak pewne wady. Broń, którą musisz obrócić przeciw oponentowi, dostarcza on sam. Z jednej strony oznacza to, że możesz powiedzieć prawie wszystko, co przyjdzie ci do głowy, jednak z drugiej jesteś uzależniony od tego, co powie atakujący. Jeśli nie znajdziesz dobrej riposty na jego słowa, jesteś na przegranej pozycji.

P R Z Y K

Klasyczny przykład

Pewnego wieczoru, podczas rautu, Winston Churchill usłyszał od niejakiej Lady Astor dość wątpliwy komplement. „Gdybym była

pana żoną, podałabym panu truciznę”. Churchill odpowiedział: „Gdybym był pani mężem, chętnie bym ją zażył”.

Chodzi o sformułowanie

Ten często cytowany przykład pokazuje, o co chodzi w mistrzowsko skonstruowanej kontrze. Churchill przejmuje prawie wszystkie elementy ataku, ale w najbardziej decydującym momencie zastępuje jedno z pojęć wyrazem o znaczeniu przeciwnym („podawać truciznę”/„zażywać truciznę”). W ten sposób formułuje zaskakującą kontrę, która przyćmiewa atak.

Kontra działa tak miażdżąco, ponieważ jest skonstruowana prawie tak samo jak atak. Gdyby Churchill powiedział: „A ja dobrowolnie bym ją połknął”, nie wyszłoby to tak efektownie i skutecznie.

Wprowadź nowy, zaskakujący element

Samo sformułowanie nie wystarczy. Odpowiedź: „Gdybym był pani mężem, zastrzeliłbym panią” prawdopodobnie nie zostałaby uznana za szczytowe osiągnięcie sztuki ripostowania.

Kontra Churchilla nabrała ciętości przez to, że mimo podobnego sformułowania powstała zupełnie nowa, zaskakująca wypowiedź. Lady Astor wyraziła swoją antypatię do premiera poprzez chęć mordy, a Churchill uzewnętrznił swoją awersję do niej poprzez chęć popełnienia samobójstwa (oczywiście nie na serio).

Odpowiadaj niczym echo

Udana kontra bardzo ściśle opiera się na ataku. Przejmij wszystkie sformułowania, które uda ci się przejąć, szczególnie te znajdujące się

na początku wypowiedzi. Staniesz się w ten sposób echem napastnika.

...lub niczym przewrotne echo

Drugą metodą jest odwrócenie znaczeń poszczególnych słów. „Ja” zamieniasz na „ty”, „mężczyzn” na „kobiety”, „z” na „bez”, „czarny” na „biały” lub chociażby „ultramarynę”.

P
R
Z
Y
K
Ł
A
D

Kłęska głodu

Pisarz George Bernard Shaw był bardzo chudy – w przeciwieństwie do swojego kolegi Gilberta Keitha Chestertona. „Gdy tak na ciebie popatrzeć, Shaw”, orzekł Chesterton, „można by pomyśleć, że w Anglii panuje klęska głodu”. Shaw odparł: „A gdy tak popatrzeć na ciebie, Chesterton, można by pomyśleć, że to ty ją spowodowałeś”.

Zaskakuj!

Najważniejsze jest oczywiście to, aby twoja odpowiedź nie była ciężkim, niezgrabnym rykoszetem, ale by wprowadzała element świeżości, zaskoczenia. Tylko w ten sposób skontrujesz atak przeciwnika i trafisz w dziesiątkę. Gdy jeden jest przedstawiany jako ofiara głodu, drugi stanowi jego przyczynę. Gdy ktoś oczekuje od ciebie sprzeciwu, ty ustępujesz. Zamień powód w skutek, na pytanie nie reaguj zwykłą odpowiedzią, ale kolejnym pytaniem.

Wniosek jest następujący: na takiej płaszczyźnie możesz pozwolić sobie na o wiele większą zuchwałość niż na płaszczyźnie zwykłego zdania. Masz prawo wypowiadać słowa, które w innych warunkach wydałyby się bezczelne i niegrzeczne.

Nieczytelne pismo

Nowa sekretarka narzeka na nieczytelne pismo swojego szefa: „Nie mogę odczytać pana pisma”. Szef odpowiada: „Daję pani dwa miesiące na nauczanie się rozszyfrowywania moich hieroglifów”. Sekretarka kontruje: „Daję panu dwa tygodnie na nauczanie się czytelnego pisanie”.

To bardzo śmiała, ale i celna riposta. Zapożycza sformułowania atakującego, a do tego wprowadza element zaskoczenia. Zalecenie szefa nie zostaje przyjęte, ale oddane, i to w ostrzejszej wersji – sekretarka dostała dwa miesiące czasu, a szef tylko dwa tygodnie.

Kontruuj, jak chcesz

Nie będziesz miał zbyt wielu okazji do tak klasycznego kontrowania. Właśnie dlatego przytoczone przez nas przykłady są tak wyjątkowe. Ponieważ takie sytuacje zdarzają się niebywale rzadko, szybko stają się perełkami krążącymi przez wiele lat w powszechnym obiegu. Pamiętaj, że dobra kontra nie musi być od razu mistrzowska. Przejmij kilka elementów z wypowiedzi przeciwnika, a dalej rób, co chcesz. Riposta i tak będzie skuteczna.

Wyrzuceni z pracy

Pan Domagalik zauważa złośliwie: „Do tej pory nie wyrzuciłaś jeszcze nikogo, kto podziela twoją opinię”. Pani Grzelak odpowiada: „A więc najwyższy czas, abyś ty wyrzucił tych, którzy dzielają twoją”. Po chwili dodaje: „Znasz takich? Bo ja nie”.

Ostre słowa. Kontry zazwyczaj nie da się stopniować, więc ostatecznie trzeba być lepszym od przeciwnika. Wyobraź sobie nieco łagodniejszą wersję, w której pani Grzelak odpowiada: „A więc najwyższy czas, aby zostali tylko ci, którzy podzielają moją opinię”. To zdecydowanie słabsza kontra.

Nie zawsze musisz dawkować poziom jadu i złośliwości. Możesz od razu zaatakować uszczypliwością.

P
R
Z
Y
K
Ł
A
D

Złośliwe przywitanie

Pani Walkowiak z egzaltacją wita swojego dawnego wroga, panią Michalską. „Ach, pani Michalska! Pani tutaj? Z początku w ogóle pani nie poznałam. Ale potem już tak, po pani sukni”. Zanim pani Walkowiak zdąży się nacieszyć własną złośliwością, pani Michalska kontruje: „Ja rozpoznałam panią od razu. Pani jest jedyną, która u innych widzi tylko ubrania”.

Odpieranie (pozornie) dowcipnych ataków

Klasyczną kontrą możesz odpierać także (pozornie) dowcipne ataki. Jest ona nie tylko nieco figlarna, lecz także wystarczająco ostra. Nikt nie zarzuci ci, że nie umiesz się bawić – przypomnij sobie chociażby przypadek Shawa i Chestertona. Pamiętaj o jednym: jeśli wejdiesz do gry i skontrujesz, prawdopodobnie narazisz się na kolejne średnio zabawne uderzenia. Jeśli to ci nie przeszkadza, kontruj śmiało.

Ć
W
I
C
Z

Klasyczna kontra

Do każdego z poniższych zdań dopisz odpowiednią kontrę. Nasze propozycje znajdziesz [tutaj](#).

„Znasz się na wszystkim, ale bardzo powierzchownie”.

Twoja kontra:

.....

„Gdy rozdawali inteligencję, ty akurat miałeś wolne”.

Twoja kontra:

.....

„Coś mi się zdaje, że twój mózg jest nieszczelny”.

Twoja kontra:

.....

„Powinieneś powoli przestać zachowywać się jak idiota”.

Twoja kontra:

.....

Technika akupunktury

Klasyczna kontra, choć bardzo elegancka, ma pewną wadę – nie jest do końca celna. To, gdzie trafi przeciwnika, zależy od tego, jak ten sformułuje swój atak. Oczywiście może to być także zaleta, bo jesteś w stanie pozwolić sobie na zuchwałości bez obawy, że rozmówca poczuje się urażony. Wszystko pozostaje zabawą.

Z tego samego powodu klasyczna kontra nie jest pożądana we wszystkich sytuacjach. Nie zawsze masz ochotę po prostu odbijać złośliwości przeciwnika. Czasem chcesz bronić się bardziej zdecydowanie.

I tu przyda ci się tzw. technika akupunktury. Działa ona według zasady: małe ukłucie – rażący efekt.

Celuj w słabe punkty przeciwnika

Głównym założeniem techniki akupunktury jest celność. Nie zadajesz ciosu w to samo miejsce, w które przeciwnik ukłuł ciebie, ale tam, gdzie najbardziej go zaboli. Robisz to, aby osiągnąć podobny efekt, jaki on zamierzał uzyskać, atakując ciebie. Z tego punktu widzenia technika akupunktury jest również defensywna.

Oto reguła: twój przeciwnik kieruje atak na twoje słabe punkty, a ty na jego. Brzmi to dramatyczniej, niż wygląda w rzeczywistości. Aby osiągnąć zamierzony efekt, ukłucia wcale nie muszą być mocne.

P
R
Z
Y
K
Ł
A
D

Minister w Syrii

Były minister spraw zagranicznych Niemiec, Joschka Fischer, wybrał się z wizytą na Bliski Wschód, do Syrii. Dla dyplomaty jest to prawdziwe pole minowe. Rząd syryjski zarzucił go komplementami w celu przeciągnięcia go na swoją stronę.

Przede wszystkim wmawiano mu, że jest o wiele lepszy niż jego poprzednik. Fischer nie dał się złapać w tę zasadzkę i zauważył sucho: „A więc sami państwo widzą, że od czasu do czasu warto zmienić władzę”.

Strzał w dziesiątkę. Należy wspomnieć, że w Syrii od 30 lat rządzi jedna partia – Baas. Komentarz Fischera przyjęto z lekkim niezadowoleniem. Ale niewielkim ukłuciem minister osiągnął cel – udowodnił swoją niezależność i zyskał szacunek.

Połącz ukłucie z atakiem

Przy technice akupunktury najważniejsze jest odnalezienie słabego punktu przeciwnika. W naszym przykładzie był to antydemokratyzm Syrii. I właśnie w te miejsca musisz kłuć. Fischerowi udało się to bezbłędnie – nie przyjął fałszywych komplementów delegacji syryjskiej, a przy okazji ją skompromitował.

Dlaczego właściwie się śmiejemy?

Technika akupunktury działa szczególnie dobrze w sytuacjach, w których możemy liczyć na śmiech publiczności. Atakujący zostaje wyśmiany, bo skompromitował się przez własną napaść. Ale dlaczego tak się dzieje? Ponieważ zaatakowany w wyrafinowany sposób przyjmuje uderzenie, a następnie kłuje w zupełnie inne miejsce. To zaskakująca sytuacja, która wywołuje śmiech.

To popularna technika

Technikę akupunktury upodobali sobie zwłaszcza politycy, którzy jednak często stosują ją dość niezgrabnie. Ale nie zawsze chodzi o elegancję, a bardziej o to, aby zejść z linii ognia i celnie trafić w słaby punkt oponenta.

P R Z Y K Ł A D

Ta sama zasada

„To zadziwiające, jak mało można przekazać za pomocą tak wielu słów”, krytykuje kierownik, pan Waszak, którego dział nie należy do najlepiej zorganizowanych. „Cóż”, odpowiada referent, „niech pan to przyrówna do swojego działu, w którym tak wiele grup osiąga tak marne wyniki”.

Akupunktura

Pomyśl nad odpowiedziami, które uderzają w słabe miejsca przeciwnika i wystawiają go na śmieszność. W poniższych przykładach masz do czynienia z następującymi oponentami: próżnym, skąpym oraz okrutnym.

Zwróć uwagę, aby na podstawie odpowiedzi publiczność mogła wydedukować, jakie cechy charakteru posiadają twoi przeciwnicy. Nasze propozycje znajdziesz [tutaj](#).

1. „Mam wrażenie, że tylko siedzisz i nic nie robisz”.

Odpowiedź dla oponenta próżnego:

.....

Odpowiedź dla oponenta skąpego:

.....

Odpowiedź dla oponenta okrutnego:

.....

2. „W twojej głowie kłębią się wyłącznie chaotyczne pomysły”.

Odpowiedź dla oponenta próżnego:

.....

Odpowiedź dla oponenta skąpego:

.....

Odpowiedź dla oponenta okrutnego:

.....

3. „Czy w ogóle nie widzisz, na jakie pośmiewisko wystawiałeś się przez ostatnie miesiące?”

Odpowiedź dla oponenta próżnego:

.....

Odpowiedź dla oponenta skąpego:

.....

Odpowiedź dla oponenta okrutnego:

.....

Stosuj z rozwagą

Nie musimy chyba tłumaczyć, że przeciwnik potraktowany techniką akupunktury raczej nie zostanie twoim przyjacielem. Stosując tę metodę bez rozwagi, narażasz się także na utratę sympatii pozostałych osób. Musisz wiedzieć, do czego może doprowadzić twoje zachowanie – czy do pozyskania nowych wrogów, czy pogłębienia złych relacji z dotychczasowymi.

Rada

Technika akupunktury może być szczególnie efektywna, jeśli sytuacja rozgrywa się na oczach publiczności. Dzięki tej metodzie bez większego wysiłku osiągniesz to, czego nie dopiąłbyś za pomocą mniej celnych odpowiedzi.

Korek w uchu

Ta technika nieco przypomina celowe niezrozumienie, choć w praktycznym użyciu jest zdecydowanie ostrzejsza. Podczas gdy przy celowym niezrozumieniu puszczasz oko do rozmówcy, metoda korka w uchu stawia na konfrontację, po której twój przeciwnik na pewno nie będzie się śmiał. Stosując ją, w ogóle nie atakujesz oponenta, ale przekręcasz to,

co powiedział, udając, że nie rozumiesz jego słów. Zachowujesz się tak, jakbyś włożył sobie w ucho korek i nie potrafił dokładnie zidentyfikować brzmienia wyrazów. Gdy opanujesz tę technikę, będziesz mógł liczyć na śmiech publiczności i nienawiść oponenta. Pamiętaj jednak, że ilekroć ją zastosujesz, jakiekolwiek porozumienie nie będzie możliwe, nawet na absurdalnej płaszczyźnie. Dlatego radzimy, abyś nie używał tej techniki w relacjach z osobami, z którymi chcesz pozostać w dobrej komitywie, na przykład z przełożonym lub małżonkiem.

Zamknij usta mścicielom

Technikę korka w uchu najlepiej stosować w zetknięciu z ludźmi, którzy próbują wytrącić cię z równowagi głupimi komentarzami, na przykład gdy prowadzisz prezentację. Jeśli twoja reakcja będzie zaskakująca, osiągniesz pożądany efekt.

Uwaga, naśladowcy!

Istnieje ryzyko, że napastnik, któremu tak skutecznie zamknąłeś usta, przy następnej okazji odpłaci cię tym samym i zastosuje technikę korka w uchu w rozmowie z tobą. Jeśli większa liczba członków danej grupy wpadnie na pomysł stosowania tej metody, całe porozumienie zostanie zablokowane – choć tylko na jakiś czas.

Udawaj, że nie dosłyszałeś

Reaguj na napaść tak, jakby przeciwnik powiedział coś zupełnie innego. Coś, co brzmi podobnie, ale ma zupełnie inne znaczenie. Aby wszyscy dostrzegli nieporozumienie, powtórz najpierw swoją wersję słów oponenta, a następnie udziel odpowiedzi (pod tym względem technika korka w uchu

przypomina technikę tłumacza). Słowa, które zrozumiałeś, nie mają nic wspólnego z tym, co powiedział przeciwnik. Im dalej odejdiesz od pierwotnego znaczenia, tym większa szansa, że publiczność wybuchnie śmiechem.

P
R
Z
Y
K
Ł
A
D

Dotknąć chmur

Pan Kałużny przerywa prezentację swojego kolegi, Pokorskiego: „Nigdy nie słyszałem podobnych bzdur!”. – Pokorski odpowiada: „Dotknąłeś chmur? Gratuluję i zazdroszczę!”, po czym nieporuszony kontynuuje wykład.

Powinieneś nie tylko powtórzyć niezrozumiane słowo lub zdanie, lecz także dodać coś od siebie. Dopiero wtedy osiągniesz efekt komiczny. Wymaga to jednak pewnego polotu i fantazji.

Napastnik jest bezsilny

Po takiej riposcie atakującemu pozostaje niewiele możliwości działania. Oto kilka jego ewentualnych reakcji:

- milczy,
- potęguje atak i staje się naprawdę napastliwy,
- powraca do rzeczowej rozmowy,
- zwraca się do kolegów o pomoc i próbuje obrócić ich przeciwko tobie.

W pierwszym i ostatnim przypadku nie musisz robić zupełnie nic. Czwarta reakcja uda się tylko wtedy, gdy napastnik ma silne wsparcie grupy. W gronie osób, które nie są do ciebie nastawione przyjaźnie, powinieneś unikać techniki korka w uchu. Nie możesz też liczyć na poklask

i zrozumienie, jeśli uwaga, której z takim uporem nie chcesz usłyszeć, jest w jakiś sposób uzasadniona lub stanowi tylko lekko przesadzoną krytykę.

Jeśli napastnik nie zaprzestanie słownych ataków, przerwij stosowanie techniki korka w uchu i zakończ wymianę zdań. Daj przeciwnikowi do zrozumienia, że nie tolerujesz jego zachowania. Każ mu opuścić pomieszczenie lub sam wyjdź.

Ć
W
I
C
Z
E
N
I
E

Korek w uchu

Spróbuj jak najszybciej zareagować na poniższe uwagi za pomocą techniki korka w uchu. Pomyśl też nad krótkim komentarzem. Nasze propozycje znajdziesz [tutaj](#).

1. „To było głupie i nieskładne”.

Twoja reakcja:

.....

2. „Jesteś absolutnie niekompetentny”.

Twoja reakcja:

.....

3. „Masz za dużo wosku w uszach?”

Twoja reakcja:

.....

4. „Ale z ciebie nedorobiony idiota!”

Twoja reakcja:



Lekcja ósma: Ripostowanie przed publicznością

Ta lekcja uświadomi ci, na co powinieneś uważać, gdy wypowiadasz się przed publicznością; co sprawia, że wydajesz się osobą sympatyczną; a co nie wygląda najlepiej w oczach innych. Zajmiemy się także tematem wywiadów. Poruszymy następujące kwestie: jak odpowiadać na podchwytliwe pytania, reagować na insynuacje i rzucać zasłonę, gdy robi się gorąco. Poznasz dwie nowe techniki – odpowiadanie pytaniem na pytanie oraz wir wsteczny. Obie mogą się okazać bardzo pomocne w wielu sytuacjach, nie tylko podczas konfrontacji z udziałem publiczności.

Słuchacze są wszędzie

Gdy ripostujesz, zazwyczaj nie jest to wyłącznie konfrontacja między tobą a rozmówcą. Ogromną rolę odgrywają osoby trzecie, czyli publiczność. Przysłuchujący się często decydują o tym, czy twoja riposta ostatecznie osiągnęła pożądany efekt.

Występujemy przed różnego rodzaju widownią o wiele częściej, niż nam się wydaje. Wyobraź sobie, że kolega naśmiewa się z ciebie w biurze, czemu przysłuchuje się koleżanka. Naturalnie zależy ci na tym, aby odpowiednia riposta trafiła przede wszystkim do twojego rozmówcy. Ale pomyśl teraz, że koleżanka mogłaby zareagować na twoją odpowiedź śmiechem albo grobowym milczeniem. To znacząca różnica.

W zależności od sytuacji publiczność może odgrywać większą lub mniejszą rolę. Czasami służy ona wyłącznie za pomieszczenie rezonansowe, które wzmacnia lub osłabia skuteczność twojej wypowiedzi. Jednak są takie sytuacje, w których o powodzeniu twoich działań decyduje wyłącznie widownia i to ją musisz przekonać, że racja jest po twojej stronie.

Wychodząc z tego punktu, możemy wyróżnić dwie typowe sytuacje:

- Prowadzisz z kimś dyskusję, publiczność się przysłuchuje i buduje własną opinię na temat istoty waszej rozmowy,
- Jesteś przepytany, odnosisz się do każdego z pytań. Czysta forma to w tym przypadku wywiad, ale publiczność może zadawać pytania także podczas prezentacji, wykładów, referatów.

Dokładnie przeanalizujemy oba te przypadki i omówimy typowe problemy, z jakimi będziesz się musiał zmierzyć.

Suwerenny w dyskusji

Wiele dyskusji toczy się poza publicznością, choć znajduje się ona w najbliższym otoczeniu rozmówców. Dyskutanci wyrażają się niezrozumiale, przerzucają się liczbami, których nikt nie może sprawdzić i do niczego odnieść, atakują się personalnie i denerwują z powodów, które słuchaczom są kompletnie obojętne.

Tobie nie powinno się to zdarzać. Jeśli dyskutujesz na oczach widowni, musisz w pierwszej kolejności uświadomić sobie, do kogo najpierw powinny dotrzeć twoje argumenty – do rozmówcy, czy do publiczności.

Mów zrozumiale

Zasada numer 1: mów tak, aby wszyscy cię rozumieli. Na nic przyda ci się fachowa nowomowa, skoro nikt nie będzie mógł za tobą nadążyć. Nie bój się uproszczeń. Jeśli przeciwnik zarzuci ci posługiwanie się ogólnikami, wtedy możesz wejść w szczegóły. Co prawda wówczas publiczność nie zrozumie cię do końca, ale będzie świadoma, że to oponent zażądał od ciebie takiej formy wypowiedzi. Skutek: to ty pozostajesz tym dobrym. Punkt dla ciebie.

Prosimy o krótkie zdania

Używaj krótkich, treściwych zdań – tylko wtedy zostaniesz zrozumiany. „Zdania zawierające więcej niż 13 słów są niezrozumiałe” – twierdzi niemiecki prezenter telewizyjny Max Schautzer. To bardzo rozsądna granica.

Czy mówisz fachową chińszczyznę?

Nawet jeśli rozmawiasz ze specjalistą na tematy dobrze znane i tobie, i jemu, unikaj fachowego żargonu. Nie obawiaj się, że przez to pryśnie twoja aura eksperta. Myśl o słuchaczach – oni nie potrzebują fachowca, którego nie rozumieją.

Szybko do sedna

Zasada numer 2: przechodź szybko do sedna sprawy, nie owijaj w bawełnę. W dobie internetu i skakania po kanałach słuchacze nie są przyzwyczajeni do długotrwałej koncentracji. Ich skupienie jest cennym surowcem, z którym musisz obchodzić się oszczędnie. „Ale ja nie chcę dalej gadać, tylko wreszcie wam powiedzieć”, zwykł mawiać jeden z moich nauczycieli.

I tej zasady się trzymaj. Zamiast niepotrzebnie gadać, po prostu powiedz, o co ci chodzi.

Nie wchodź w słowo

To, że masz szybko przejść do sedna, nie oznacza, że powinienes się spieszyć. Wręcz przeciwnie: spokojni i rozważni wypadają lepiej niż nerwowi i rozgorączkowani. Emanuj pewnością siebie i niezależnością – dzięki temu zdobędziesz sympatię.

Pamiętaj też, aby nie sygnalizować przesadnie, że teraz twoja kolej, że teraz ty powinienes zabrać głos. To częsty błąd. Oczywiście skoro masz coś ważnego do powiedzenia, będziesz chciał zrobić to jak najszybciej. Prawda jest jednak taka, że swoją natarczywością i nieustannym wchodzeniem w słowo możesz stracić dużo więcej sympatii, niż zyskasz wypowiedzią. Jeśli chcesz coś powiedzieć, podejdź do tego spokojnie. Skup na sobie uwagę. Pamiętaj o tym, że zawsze lepiej poczekać i pozwolić oponentowi na wypowiedź, niż mu przerywać (→ strona 210). Na pewno jeszcze nadarzy się odpowiedni moment, aby przedstawić publiczności swój punkt widzenia.

Sprecyzuj zachowanie rozmówcy

Czy twój rozmówca unika pewnych sytuacji? Rozwleka zdania i mówi w nieskończoność? Nigdy nie kończy myśli? A może jest impulsywny i szybko się denerwuje? Znajdź w nim coś, co możesz lekko skrytykować, a następnie stwórz na tej podstawie sugestywny, zabawny obraz.

Dyskusja w gronie dyrekcji firmy. Panowie Pieniążek i Siwiński ostro się spierają. Pan Pieniążek impulsywnie reaguje na zarzuty pana Siwińskiego i zapomina o rzeczowej rozmowie. Pan Siwiński stwierdza: „Wiesz co, Pieniążek? Zachowujesz się jak mątna. Zawsze gdy czujesz się atakowany, tryskasz atramentem dookoła, żeby nikt nic nie widział”.

Barwny świat zwierząt

Bardzo przydatne i wdzięczne są przykłady ze świata zwierząt. Są plastyczne, przejrzyste i niekoniecznie pochlebne dla twojego przeciwnika. Stają się jego swoistą karykaturą. Słuchacze po raz kolejny dostrzegają negatywne zachowania twojego oponenta i uśmiechają się na myśl o twoim porównaniu.

Ale jak dobrać odpowiednie zwierzę? Każde z nich jest znane z konkretnych zachowań. Wszyscy wiedzą, że gepard bardzo szybko biega, a słoń ma grubą skórę. Musisz odnaleźć podobieństwa między zachowaniami typowymi dla zwierząt i twojego przeciwnika. Możesz rozłożyć je na czynniki pierwsze, co pokazują poniższe przykłady:

Wąż: pełza powoli, pozostawiając za sobą ścieżkę śluzu, co pozwala mu na pełzanie po ostrych przedmiotach, takich jak żyłki. → Twój przeciwnik argumentuje powoli. Lekceważy ostre argumenty, jak gdyby nie istniały.

Chomik: chowa jedzenie w policzkach („chomikuje”), biega w kołowrotku. → Twój przeciwnik chowa argumenty („Na pewno chomikujesz jeszcze jakieś argumenty!”) albo jego argumentacja kręci się w kółko, coraz szybciej i szybciej (jak chomik w kołowrotku).

Meduza: prawie w całości składa się z wody. Jeśli wyniesie się ją na ląd, zostaje z niej mała, mokra plama. → Twój przeciwnik argumentuje niejasno, mętnie i bez treści („jak meduza”). Jeśli się dokładnie przyjrzeć jego racjom (= wynieść je na ląd), okazuje się, że prawie nic z nich nie zostaje.

Sęp: padlinożerca, krąży nad padłymi zwierzętami; żywi się mięsem pozostawionym przez drapieżniki. → Twój przeciwnik nie jest samodzielny, ale wygodny; nie przejmuje inicjatywy, żeruje na błędach innych osób lub na tym, co inni „upolują”.

Twoje przykłady powinny być zrozumiałe, proste i przekonujące. Porównanie do australijskiego golca nie przyniesie pożądanych skutków, bo mało kto zna to zwierzę. Równie niewiele uzyskasz, jeśli użyjesz przykładu nieodpowiedniego w stosunku do danej osoby lub takiego, który narusza jej godność.

Ć
W
I
C
Z
E
N
I
E

Obrazki ze zwierzętami

Pomyśl teraz o trzech różnych zwierzętach, których zachowania przypominają styl bycia twojego rozmówcy. Napisz, z czego znane jest każde z nich. Następnie przełóż obraz na zachowanie oponenta. Nasze propozycje znajdziesz [tutaj](#).

Pierwsze zwierzę:

Znane z:

Podobne zachowania rozmówcy:

Drugie zwierzę:

Znane z:

Podobne zachowania rozmówcy:

Trzecie zwierzę:

Znane z:

Podobne zachowania rozmówcy:

Czy można przerywać innym w środku zdania?

Ripostowanie polega na szybkim, bezpośrednim reagowaniu na słowny atak. Podczas debaty publicznej obowiązuje jednak zasada, która mówi, że gdy jeden z dyskutantów przedstawia argumenty, drugi milczy i czeka na swoją kolej. Dopiero gdy pierwszy skończy, ten drugi może odnieść się do zarzutów, insynuacji i stwierdzeń.

Te reguły są na pewno sprawiedliwe, jednak stanowią dla ciebie pewne utrudnienie. Oto ich wady:

- Zanim dojdiesz do słowa, chodzi już o coś zupełnie innego. Nikt właściwie nie wie, do czego się odnosisz. Sprawiasz wrażenie osoby, która nie nadąża za tokiem dyskusji i próbuje wrócić na z góry upatrzone pozycje. To nie wygląda dobrze.
- Idea ciętej riposty zakłada, że reagujesz natychmiast na daną wypowiedź/sytuację. Każde opóźnienie zmniejsza skuteczność kontry. Jeśli masz czekać, aż ktoś wreszcie skończy wywód, lepiej od razu zrezygnuj z riposty.

Co więc zrobić, jeśli błyskotliwa kontra przyjdzie ci do głowy wtedy, gdy właśnie ktoś mówi? Czy można mu tak po prostu przerwać? Owszem. Ale tylko w przypadku, gdy twoja riposta jest naprawdę mistrzowska. Musisz się zastanowić, czy wejście komuś w słowo ci się opłaci. Jeśli wyprowadzona przez ciebie kontra trafi w dziesiątkę, nikt nie będzie analizował, czy mówiłeś w wyznaczonym dla ciebie czasie. Jeśli jednak

chybisz, strzelisz sobie samobójczego gola. Poza tym nie będziesz mógł się później skarżyć, gdy tym razem rozmówca wejdzie ci w słowo. Wielu starych wyjadaczy doskonale wie, jak wykorzystywać takie błędy.

Nie przerywaj co chwilę

Nawet jeśli dzięki lekturze naszej książki nieustannie przychodzą ci do głowy błyskotliwe riposty, nie wchodź dyskutantowi w słowo częściej niż jedno- lub dwukrotnie. W przeciwnym razie sprawisz wrażenie natarczywego i niewychowanego. Pamiętaj też, aby nie przypierać rozmówcy zbyt mocno do muru.

Uwaga na wykańczanie

Podczas debaty publicznej zależy ci przede wszystkim na tym, aby twoje argumenty błyszczały, a racje przeciwnika obnażyły luki w jego wiedzy. Cieszysz się więc szczerze, gdy mankamenty dyskutanta wychodzą na światło dzienne, a on sam zamyka się w sobie, sprawia wrażenie bezsilnego i upiera się przy swoich nieprzekonujących argumentach. Wtedy to ty go punktujesz. Równie wielką radość przynosi ci moment, w którym przeciwnik zaprzecza samemu sobie, a ty go na tym przyłapujesz. Jesteś już tak blisko wygranej...

No właśnie, blisko. Miej się na baczności. Stroń przede wszystkim od uwag, które mają na celu ostateczne wykończenie rozmówcy, ponieważ prędzej czy później odbiją się na tobie. Nawet jeśli przez taki komentarz twój oponent kompletnie się skompromituje, publiczność może nie pochwalić twojego zachowania. Wtedy ucierpi nie tylko twój dyskutant, lecz także ty.

Nie idź na całość

Twój sukces będzie zdecydowanie większy, jeśli publiczność odniesie wrażenie, że oszczędziłeś przeciwnika. Twój oponent nigdy nie może wydać się widowni zbyt słaby. Jeśli już zdążył się lekko skompromitować, na litość boską, nie skacz po nim, nie znęcaj się, tylko podaj mu rękę, pomóż mu. Publiczność dostrzeże w tobie człowieka sprawiedliwego i pragmatycznego. Bo przecież właśnie taki jesteś.

Rada

Nie prowokuj rozmówcy zbyt napastliwie. Im silniejsza prowokacja, tym większa utrata sympatii (→ strona 136).

„Przepraszam, czy mogę dokończyć (swoją wypowiedź)?”

Zdanie, które najczęściej pada podczas publicznych dyskusji, brzmi: „Przepraszam, czy mogę dokończyć (swoją wypowiedź)?”. Zazwyczaj im większa liczba polityków w studiu telewizyjnym, tym bardziej prawdopodobne, że usłyszymy to magiczne sformułowanie.

Trudno mu się sprzeciwić. Każdy ma prawo przedstawić swój punkt widzenia i wypowiedzieć się do końca bez konieczności wysłuchiwanie wtrącanych złośliwych komentarzy. Dzięki jednoznacznemu „Teraz moja kolej!” możesz egzekwować to prawo.

Niestety w wielu dyskusjach nadużywa się tego pytania. „Przepraszam, czy mogę dokończyć?” wypowiada się po to, aby osiągnąć jeden z dwóch celów:

- zyskać więcej czasu,
- wprowadzić oponenta w zakłopotanie.

Nie możesz pozwolić ani na jedno, ani na drugie. Gdy tylko zauważysz u przeciwnika takie zachowanie, działaj stanowczo.

Pozwól mu dokończyć!

Jak najskuteczniej zwalczać próby manipulacji czasem przeznaczonym na wypowiedź? Po prostu nie przerywać oponentowi. Nie wchodź mu w słowo nawet wtedy, gdy uważasz, że opowiada niestworzone historie. Wykorzystanie przedłużonego czasu na wypowiedź wcale nie jest takie łatwe. Twój przeciwnik zacznie się w końcu powtarzać, w pewnej chwili zabraknie mu argumentów i – ku twojej uciechu – będzie przeczył sam sobie.

Jeden ze słynnych pisarzy stwierdził kiedyś, że żaden rozsądny człowiek nie potrafi mówić dłużej niż pięć minut bez zaprzeczenia własnym poglądom. Na pewno coś w tym jest. Oprzyj się więc wygodnie, nastaw uszu i słuchaj uważnie, jak twój rozmówca płacze się i wikła.

P
R
Z
Y
K
Ł
A
D

„Przepraszam, czy mogę dokończyć?”

Oto kilka odpowiedzi, którymi możesz zaskoczyć „gawędziarzy”.

Pamiętaj jednak, aby korzystać z nich ze szczególną rozwagą.

„Przecież mówi pan przez cały czas. Kiedy nastąpi ten szumnie zapowiadany koniec?”

„Ależ bardzo proszę. Co ma pan do powiedzenia?”

„Chciałem wyświadczyć panu przysługę i skrócić nieco pana męki”.

„Oczywiście. Jeśli później tak samo długo będzie pan milczał”.

„Czy to prośba, czy groźba?”

Przereklamowany czas

„Dokończysz” często służy pozyskaniu dodatkowego czasu na wypowiedź. Co ciekawe, ten czas bywa wykorzystywany bardzo

nieefektywnie. Zdarza się nawet, że dyskutant zaciera dobre wrażenie, jakie wcześniej wywarł na publiczności. Wniosek jest jeden: ten, kto mówi więcej, niekoniecznie zostaje ulubieńcem widowni.

Osiągniesz zdecydowanie lepszy efekt, jeśli twoja mowa będzie zwięzła i treściwa, a mimo to publiczność odniesie wrażenie, że miałeś do powiedzenia więcej niż twój przeciwnik. Pamiętaj o regule argumentacji – jest ona tak silna, jak najsłabsze ogniwo w jej łańcuchu. Dlatego zawsze lepiej przytoczyć tylko dwa miażdżące argumenty, niż dodać do nich dwa średniej jakości.

Rada

Jeśli rzeczywiście przeznaczono dla ciebie za mało czasu na wypowiedź, nie omieszkaj zauważyć, że nie miałeś szansy na wyczerpujące przedstawienie swojego stanowiska.

Gdy przeciwnik obrzuca cię błotem

Gdy twój przeciwnik znalazł się już pod ścianą i wie, że nie pokona cię w rzeczowej dyskusji, zaczyna obrzucać cię błotem. Wierzy, że w ten sposób ci zaszkodzi, więc wypływa z siebie insynuacje, obelgi, stawia zuchwałe tezy, których ty wcale nie zamierzasz komentować. Jest jednak jeden problem – coś, co zostało już wypowiedziane, może do ciebie przyłgnąć. To tak jak z filtrami odpadów – mimo usilnych starań zawsze coś na nich zostanie...

Takie zachowanie nie zdobędzie akceptacji

Jednego możesz być pewien – ten, kto sięga po takie metody, jest przegrany w oczach publiczności. Nie denerwuj się więc i nie unoś, gdy dyskutant

przypisuje ci problem alkoholowy lub nietypowe preferencje seksualne. Zachowaj spokój nawet wtedy, gdy jego insynuacje są naprawdę obelżywe.

Postaraj się, aby nic do ciebie nie przywarło

Twój przeciwnik sam zapędził się w kozi róg, więc nie musisz się nim dłużej zajmować. Poczekaj na moment, w którym będziesz mógł w spokoju odnieść się do jego zarzutów. Trzeźwo sprostuj wszystkie fałszywe oskarżenia. Jeśli tego nie zrobisz, istnieje ryzyko, że pewna ilość oszczerstw przylgnie do twojej osoby.

P
R
Z
Y
K
Ł
A
D

Problem alkoholowy

Podczas dyskusji w gronie pracowników jeden z nich jest ostro krytykowany przez pozostałych za pozostawienie swojego zespołu na lodzie. Mocno zdenerwowany zarzuca koledze, że „najpierw powinien rozwiązać swój problem alkoholowy”, zanim zacznie go krytykować. Kolega odpowiada spokojnie, że niestety wyszło na jaw, iż współpracownik nie radzi sobie z zespołem, ponieważ nie umie przekazać mu swojej obszernej wiedzy. Zarzut dotyczący problemu alkoholowego komentuje następująco: „Nie wiem, jak możesz stawiać tak niedorzeczne i ordynarne zarzuty. Aby wszystko było jasne: oczywiście nie mam problemu z alkoholem. Kto ma tutaj problem, widzimy wszyscy. I na pewno nie dotyczy on alkoholu”.

A jeśli naprawdę coś jest na rzeczy?

Przeciwnik może też zarzucić ci coś, co nie ma nic wspólnego z dyskusją, ale jest zgodne z prawdą. Co wtedy? Musisz krótko skomentować zarzut, np. „Jak państwo wiedzą, jestem alkoholikiem. Od pół roku lecę się

z uzależnienia i od tamtego czasu moja sytuacja znacznie się polepszyła”. Dzięki takim stwierdzeniom sprawisz wrażenie silnego i niezależnego. Dasz publiczności do zrozumienia, że nie zamierzasz nic ukrywać i że stawiasz sprawy jasno.

A gdy zejdziesz na drugi plan?

Od czasu do czasu zdarzają się sytuacje, które nie są dla ciebie najkorzystniejsze. Twój przeciwnik ma lepszy kontakt z publicznością, sprawia wrażenie sympatyczniejszego lub – o zgrozo! – po prostu ma rację. Co wtedy? Nie ma powodu do paniki. Jeśli wszystko robisz tak, jak trzeba, masz jeszcze szansę na całkiem pomyślny finał dyskusji.

Ten drugi ma rację? – Więc ma pecha!

Jeśli oponent rzeczywiście dysponuje lepszymi argumentami, po prostu przyznaj mu rację! To działa cuda. Dopiero co zaczął się rozkręcać, ma w zanadrzu jeszcze 35 ciosów, a ty mówisz: „W tej kwestii ma pan rację”.

I co dalej? Koniec dyskusji! Temat zamknięty. Teraz ty skoncentruj się na swoich asach w rękawie. Dzięki temu strącisz przeciwnika z najwyższego stopnia podium, na którym już siebie widział. Jak powinien na to zareagować? Rozpocząć nowy temat? Z psychologicznego punktu widzenia zdobyłeś nad nim przewagę. On był przygotowany na to, że kolejnymi argumentami będzie skutecznie przypierał cię do muru, a ty nagle przerwałeś jego szarżę. Teraz rozmówca musi się przestawić mentalnie. Punkt dla ciebie.

Niektórzy twierdzą, że powinieneś odnosić się kolejno do każdego z 35 argumentów, które chciał przedstawić oponent. To ogromny błąd. Zachowałbyś się wtedy niczym generał, który wysyła wojska na puste pole

bitwy. Możesz jeszcze raz przyznać rozmówcy rację i z góry podziękować mu za następne argumenty. Mówisz: „Mam na ten temat dokładnie takie samo zdanie jak pan. Odmienne mam natomiast w kwestiach...” – i wtedy przechodzisz do kontrataku.

Rzuć zasłonę – ale prawidłowo

Nie zawsze możesz tak po prostu przyznać rację oponentowi – na przykład jeśli reprezentuje on stanowisko, którego ty nie akceptujesz, ale które popiera publiczność. Argumentami nie zdziałasz już nic. Co więc powinieneś zrobić?

Wprowadź zamęt. Zagłęb się w dziedzinę, w której jesteś ekspertem, a o której publiczność niewiele wie. Za taką zasłoną będziesz w stanie rozdmuchać swoje niedostateczne argumenty, tak by nabrały wystarczających rozmiarów.

Oczywiście twój rozmówca nie puści ci tego płazem. Musisz też zdawać sobie sprawę, że widownia nie przepada za tego typu manewrami. Co robią w takich sytuacjach profesjonaliści? Wchodzą na zupełnie inny poziom rozmowy i starają się przekonać publiczność, że są miłymi i dowcipnymi ludźmi. Jeśli masz więc w zanadrzu jakąś zabawną anegdotę, może to być dobry moment, aby ją zaprezentować. Przy odrobinie szczęścia wszystko pójdzie po twojej myśli, a oponent wyjdzie na pozbawionego humoru formalistę bazującego jedynie na suchych argumentach.

Pozbierane liczby

Mogłoby się wydawać, że nic nie jest tak przekonujące jak liczby. Tymczasem gdy w dyskusji pojawiają się dane statystyczne, rozmówcy rzucają najczęściej zasłon. Oto mała kompilacja: „Znam te liczby, są nieprawdziwe”. – „Nie wiem, skąd wziął pan te

liczby”. – „Nie może pan tak po prostu wyrywać tych liczb z kontekstu”.
– „Wiem, to są pańskie liczby. Ja znam zupełnie inne dane”.

Zmiana tematu

Zmiana tematu to kolejny elegancki sposób na wybrnięcie z niewygodnej sytuacji. Trzeba to jednak robić umiejętnie. Nagłe przejście do innego wątku nigdy nie wygląda dobrze. Mistrzem zmiany tematu jest niemiecki polityk Unii Chrześcijańsko-Demokratycznej, Wolfgang Schäuble. Publiczność zawsze za nim nadąży i rozumie, dlaczego wprowadza on nową myśl. Działanie Schäubla można podzielić na trzy etapy:

1. Dotychczasowa dyskusja zostaje podsumowana: „Pan powiedział to i to, ja odniosłem się do tego tak i tak”.
2. Publiczność otrzymuje sygnał, że dyskusja nie będzie kontynuowana: „Na ten temat moglibyśmy jeszcze długo dyskutować, ale naszych słuchaczy nieszczególnie to interesuje”.
3. Nowy temat zostaje wprowadzony: „O wiele bardziej interesujący wydaje mi się za to wątek...”.

Jak sam widzisz, zmiana tematu działa podobnie do przyznawania racji – z tą znaczącą różnicą, że tutaj tej racji nie przyznajesz. Plus jest taki, że nie musisz rezygnować ze swojego stanowiska, z którym – być może – zgadza się publiczność. Minus – temat jeszcze nie został zakończony, więc twój przeciwnik może do niego wrócić. Stąd rada: Jeśli możesz przyznać rozmówcy rację, zrób to. Sprawisz wrażenie przyjaznego i niezależnego.

Suwerennie przed wrogą publicznością

Może się zdarzyć, że będziesz musiał wystąpić przed widownią nastawioną do ciebie nieprzyjaźnie, uprzedzoną. To z oczywistych względów niezbyt lubiana konstelacja, której wielu stara się unikać. A niesłusznie. Bo właśnie w takich okolicznościach możesz zyskać naprawdę wiele.

Zyskujesz szacunek

Nie masz wiele do stracenia. Nawet jeśli nie zyskasz aprobaty, masz szansę na udowodnienie swojej wiarygodności i zdobycie szacunku. To właśnie trudne wystąpienia skupiają na tobie uwagę zarówno przeciwników, jak i sprzymierzeńców. Pamiętaj o następujących kwestiach:

- Słuchaj uważnie i upewnij się, że wszyscy to widzą. Nie feruj przygotowanych wcześniej wyroków, unikaj „słów drażniących”.
- Konsekwentnie obstawaj przy swoim zdaniu. Uzasadniaj, dlaczego postrzegasz pewne sprawy inaczej. Szanuj opinię przeciwnika i żądaj w zamian tego samego.
- Nie spoufalaj się i nie próbuj odgrywać przyjaciela twojego oponenta. Nawet jeśli nie masz złych intencji, w ostatecznym rozrachunku nie wyjdzie ci to na dobre.
- Jeśli osoby zasiadające na widowni przerywają ci wypowiedź złośliwymi okrzykami, zażądaj, aby przestały to robić. W sytuacji, gdy nie jesteś w stanie przedstawić swojego stanowiska, bo co chwilę ktoś ci przerywa, rozważ opuszczenie sali.

Było okropnie? – Odczekaj

Zawsze warto walczyć, nawet jeśli pod koniec czujesz się pokonany i rozdrażniony. Pozytywne efekty twojego wystąpienia mogą ujawnić się dopiero po jakimś czasie. Na temat kogoś, kogo wygwizdano podczas

zebrania, można później usłyszeć: „Ale o niektórych sprawach mówił całkiem do rzeczy”.

Ć
W
I
C
Z
E
N
I
E

Dyskusja przed publicznością

W tym ćwiczeniu powinny brać udział co najmniej trzy osoby – dwie w roli dyskutujących i przynajmniej jedna udająca kogoś z publiczności. Wylosujcie, kto wcieli się w rolę zwolennika, a kto przeciwnika danego rozwiązania, i porozmawiajcie na jeden z poniższych tematów.

Tematy: „Przymusowe zakładanie kagańców psom – tak czy nie?”, „Zrezygnować z samochodu?”, „Następny urlop spędzimy w kraju”, „Czy powinniśmy częściej sięgać po literaturę fachową?”, „Czy zakazać własnym dzieciom oglądania telewizji?”, „Czy prawo do głosowania powinno przysługiwać osobom po 80. roku życia?”

Dajcie sobie 10-15 minut na przygotowanie. Zgromadźcie argumenty. Prowadźcie dyskusję przez cztery rundy. Każdy z was ma maksymalnie dwie minuty na przedstawienie swojego punktu widzenia. Pierwsza runda: zaprezentuj swoje stanowisko. Druga i trzecia runda: odnieś się do argumentów oponenta. Czwarta runda: podsumowanie. Po zakończeniu dyskusji wypowiada się publiczność. Kto był bardziej przekonujący? Dlaczego? Później do głosu dochodzą dyskutanci. Wspólnie zastanawiają się, czy byli mocni, słabi? Czy udało im się przerwać wypowiedź oponenta błyskotliwą ripostą?

Wywiady

Nieco inaczej wygląda sytuacja, w której odpowiadasz na pytania publiczności. W przeciwieństwie do dyskusji, tu nie ma oponenta. Chodzi

wyłącznie o ciebie i o twoje stanowisko. Jesteś jedyną osobą, którą można zaatakować. Musisz odpowiedzieć na wszystkie pytania i pozwolić się pokierować.

Kto pyta, prowadzi

Zazwyczaj pytania zadają osoby, które nie reprezentują własnego stanowiska. Nawet jeśli są wobec ciebie krytyczne lub nieprzyjazne, przepytują cię, ponieważ działają w interesie publiczności. W ten sposób ma ona szansę dowiedzieć się od ciebie czegoś więcej. Pamiętaj, że besztanie pytających to bardzo ryzykowne posunięcie. Taki zwyczaj pielęgnował były kanclerz Niemiec, Helmut Kohl, który do każdej z odpowiedzi dodawał komentarz: „Cóż za niebywale głupie pytanie...” albo „Takich pytań w ogóle się nie stawia...”. Takie uwagi miały na celu onieśmienie pytających. Mogłoby się wydawać, że jeśli już przy pierwszej okazji zrugą się osobę stawiającą pytanie, będzie się miało później święty spokój. Niestety nie działa to w ten sposób. Kanclerzowi może uszło to na sucho, ale tobie nie musi. Jeśli chcesz zaskarbić sobie sympatię publiczności, odnoś się do pytających z szacunkiem i uprzejmością.

Masz udzielać informacji

Celem wywiadu jest uzyskanie od ciebie jak największej ilości informacji, ponieważ jesteś ekspertem w jakiejś dziedzinie lub ponosisz za coś odpowiedzialność. Musisz podzielić się wiedzą lub wyjaśnić pewne kwestie związane z twoimi kompetencjami. W pierwszym przypadku będziesz w stanie udzielić wyczerpujących informacji. W drugim prawdopodobnie nie powiesz wszystkiego, ponieważ nie możesz albo nie chcesz tego zrobić.

Takie „myślenie defensywne” („Mam nadzieję, że nie wszystko się wyda”) nie jest dla ciebie korzystne. Owszem, nie musisz mówić wszystkiego, zwłaszcza gdy masz ku temu ważne powody. Ale publiczność przestanie ci ufać, jeśli zauważy, że coś ukrywasz i dlatego nie odpowiadasz na pytania.

Zaskakuj

Wykorzystaj okazję i udzielaj dobrych, chwytliwych odpowiedzi. Takich, które twoi słuchacze zrozumieją i zapamiętają. Postrzegaj wywiad nie jako zamach na twoją prywatność, lecz jako szansę na porozumienie się i zdobycie uznania.

Dobre odpowiedzi są krótkie – i w miarę możliwości zaskakujące. Czyli takie jak cięte riposty. Przykuwające uwagę!

W jaki sposób zaskoczyć publiczność? Poprzez:

- oryginalne porównania,
- rozbijającą otwartość,
- autoironię,
- zabawne sformułowania.

Zasada automatu do kawy

Dziennikarz pyta kierownika działu badań i rozwoju: „Dlaczego koszty w pana dziale wzrosły o 10%, a pana wynik jest o 8% gorszy niż w zeszłym roku?”. – „Niestety nasz dział nie funkcjonuje na zasadzie automatu do kawy, czyli tak, że u góry wrzucamy pieniądze, a na dole wyskakuje odpowiednia liczba gorących, świeżutkich wynalazków”.

Przyznaj się do błędu

Wbrew powszechnemu przekonaniu umiejętność przyznania się do błędu przed publicznością stanowi ogromną zaletę. Dzięki niej dana osoba uchodzi za ludzką i wiarygodną. Nie oznacza to jednak, że zawsze, gdy ktoś zarzuci ci błąd, masz się obszernie tłumaczyć. Zastanów się, która z poniższych odpowiedzi wydaje ci się pewniejsza i bardziej suwerenna.

P
R
Z
Y
K
Ł
A
D

Przespany postęp

Reporter pyta: „Wprowadzili państwo na rynek nowy napój truskawkowy, ale dopiero dwa miesiące po tym, jak zrobił to wasz najpoważniejszy konkurent. Czy przespalicie postęp?”.

- a. „Wręcz przeciwnie. Rozpoczęliśmy pracę nad tym napojem na długo przed konkurencją. Ale ponieważ dbamy o to, aby nasi klienci otrzymywali wyłącznie produkty najwyższej jakości, dopiero teraz wprowadziliśmy napój na rynek. Jego ogromna popularność uświadomiła nam, że podjęliśmy właściwą decyzję”.
- b. „Rzeczywiście, trochę przespaliliśmy. Już od dłuższego czasu pracowaliśmy nad nowym napojem, ale postanowiliśmy się nie spieszyć. W końcu zależało nam na tym, aby do rąk klientów trafił dojrzały produkt. Potem okazało się, że konkurencja nas wyprzedziła. Owszem, to nieco irytujące, mimo że uważamy nasz napój za lepszy. Powinniśmy byli zaprezentować go wcześniej”.

Jak odpowiadać na pytania sugerujące?

Pytania sugerujące to takie, w których osoba pytająca sugeruje respondentowi odpowiedź. „Pan chyba nie wierzy, że sytuacja w branży się polepszyła?” – „Nie, oczywiście, że nie”, brzmi odpowiedź, którą podsunął pytający.

Potwierdzenie i zapewnienie

Być może zastanawiasz się, dlaczego ktoś w ogóle zadaje ci pytanie, skoro i tak już zna na nie odpowiedź. Powód jest prosty – on potrzebuje potwierdzenia i zapewnienia. Za pomocą zdania: „A więc rozumiem, że przynajmniej my dwaj podzielamy opinię, iż...” próbuje stworzyć wspólny fundament. Pytania sugerujące często są uzasadnione i nie zawsze muszą uruchamiać alarm w twojej głowie. Nie jest też powiedziane, że musisz odpowiadać przecząco na każde z nich. Ale pamiętaj, by nie dać się zaskoczyć.

Ten drugi potrzebuje twojej zgody

„Nie ma pan chyba nic przeciwko temu, że tu zapalę?”, pyta rozmówca i już wyciąga zapalniczkę. Takie pytania sugerujące zazwyczaj nas denerwują. Niektórzy na przytoczone wyżej pytanie bez wahania odpowiadają: „Owszem, mam”. Skoro już ktoś nas o coś pyta, powinien pozwolić, abyśmy decydowali samodzielnie, a nie wkładać nam w usta gotową odpowiedź.

Teraz wyobraź sobie tę samą sytuację, ale w nieco zmienionej scenerii. Ty i twój rozmówca siedzicie w restauracji, w części dla palących. Kolega zadaje ci to samo pytanie. Gdybyś i tym razem miał jakieś obiekcje, zachowałbyś się co najmniej dziwnie, dlatego nie pozostaje ci nic innego, jak pozwolić koledze na zapalenie papierosa. Dlaczego więc w ogóle

o to pytał? Ponieważ potrzebował twojej zgody. Na takim fundamencie można budować.

Co rozumiesz przez „oczywiste”?

Według tej zasady funkcjonują nie tylko dobre, efektywne, lecz także groźne pytania sugerujące. One wskazują nam, co uważamy – lub powinniśmy uważać – za oczywiste. Niebezpiecznie robi się w chwili, gdy ktoś próbuje przemycić w pytaniu treść, której wcale nie uważamy za oczywistą i której w ogóle nie pochwalamy. Takie pytania słyszymy nie tylko w wywiadach, lecz także na co dzień, np. w pracy.

P
R
Z
Y
K
Ł
A
D

Dyskusja o sprawach podstawowych

Podczas spotkania służbowego kierownik działu marketingu zapoznaje pracowników ze swoją nową koncepcją. Pani Hawryluk nie szczędzi słów krytyki. Kierownik broni swoich racji i pyta: „Chyba nie chce pani teraz zaczynać dyskusji o sprawach podstawowych?”. Pani Hawryluk milczy.

To pytanie sugerujące przyniosło pożądany skutek, ponieważ nawiązało do kwestii, z którą pani Hawryluk się zgadza – że nie warto rozpoczynać żmudnej, męczącej dyskusji, z której nie wypłyną żadne konstruktywne wnioski. To właśnie kryje się za magicznymi słowami „dyskusja o sprawach podstawowych”. Cel kierownika jest jednak zupełnie inny – zależy mu na tym, aby o jego koncepcji dyskutowano powierzchownie.

Kwestionuj to, co „oczywiste”

Istnieją dwa skuteczne sposoby na to, aby nie dać się złapać w sidła pytań sugerujących. Jeden to wir wsteczny, o którym będziemy mówić niebawem (→ strona 233), drugi to technika zapytania, którą już poznałeś (→ strona 95). Możesz otworzyć szczelnie zamkniętą paczkę z pytaniem sugerującym i odkryć, co naprawdę znajduje się w środku, albo zidentyfikować pytanie jako nieuzasadnione i je odrzucić.

P
R
Z
Y
K
Ł
A
D

Dyskusja o sprawach podstawowych – odpowiedź

Pani Hawryluk odpowiada: „To nie ja chcę rozpoczynać dyskusję o sprawach podstawowych. To pana koncepcja wymaga takiej dyskusji. Skoro pana projekt obfituje w fundamentalne braki, musimy mieć prawo do szczegółowej rozmowy na jego temat”.

Jak odpowiadać na pytania pułapki

Pytania pułapki, czyli takie, które zawierają w sobie insynuację lub tezę, są dość niebezpieczne. Jeśli odpowiesz na nie jak na zwykłe pytanie, zaakceptujesz insynuację.

P
R
Z
Y
K
Ł
A
D

Ścieg zygzakowy

Pani Wrona przeprowadza wywiad z założycielem firmy informatycznej, panem Barskim. „Polityka pańskiej firmy przypomina ścieg zygzakowy. Czy nie powinien pan obrać bardziej konsekwentnej linii działania i skupić się na priorytetowych interesach?”. – „Wie pani, rzeczywiście, widzimy duży potencjał w usługach dodatkowych”, odpowiada Barski.

Pan Barski wpadł w pułapkę pani Wrony. Swoją odpowiedzią potwierdził, że jego działania przypominają „ścieg zygzakowy” i że brak mu konsekwencji. Prawdopodobnie wcale tak nie myśli – więc powinien był nazwać insynuację po imieniu.

P
R
Z
Y
K
Ł
A
D

Ścieg zygzakowy – sprostowanie

Pan Barski odpowiada: „Skąd pomyśl, że jesteśmy niekonsekwentni i że nasze działania przypominają ścieg zygzakowy? Sama pani wie, na jak trudne warunki była wystawiona w ostatnich miesiącach branża informatyczna.

To niewygodna sytuacja, ale trzeba reagować na nią nowymi, różnorodnymi strategiami. Dlatego nie może pani mówić, że działamy niekonsekwentnie. Wręcz przeciwnie. Jesteśmy konsekwentnie elastyczni i odpowiedzialni”.

Prostuj insynuacje

Takie pytania pułapki słyszymy nad wyraz często. Czasami insynuacje są tak subtelne, że nawet ich nie zauważamy: „Jak zamierzają państwo wyjść z kryzysu?”. Zaraz, zaraz. Mamy pewne problemy, ale żeby od razu kryzys? W takich przypadkach zanim odpowiesz, sformułuj sprostowanie albo przedstaw swoją wizję stanu rzeczy.

Nie oburzaj się nadmiernie

Pamiętaj, aby nie reagować na pytanie pułapkę zbyt dużym oburzeniem. Ze spokojem zaprezentuj swój punkt widzenia. Jeśli za bardzo się uniesiesz, zaryzykujesz utratę wiarygodności oraz to, że pytający skwituje twoją

wypowiedź nieprzyjemną uwagą. Pozostańmy więc przy naszym przykładzie:

P
R
Z
Y
K
Ł
A
D

Ścieg zygzakowy – oburzenie

Pan Barski odpowiada oburzony: „Nie wiem, jak pani na to wpadła. To oczywiste, że nasza polityka nie przypomina ściegu zygzakowego”. – „Ach tak”, komentuje pani Wrona znaczącym tonem, „czyli uważa pan, że w pańskiej firmie wszystko chodzi jak w zegarku. Ciekawe...”.

Insynuacje zazwyczaj nie są formułowane bez powodu. I ty będziesz w stanie ten powód zidentyfikować. Załóżmy, że raz nie dotrzymałeś terminu, a twój rozmówca zarzuca ci od razu „notoryczną niesłowność” i zadaje pytanie pułapkę: „Proszę mi powiedzieć, czy powinniśmy zlecić ten projekt osobie notorycznie niesłownej?”.

Przeciwdziałaj, zajmując konkretne stanowisko wobec insynuacji drugiej strony i wyciągając własne wnioski.

P
R
Z
Y
K
Ł
A
D

„Notoryczna niesłowność”

„Dlaczego mówi pan, że jestem notorycznie niesłowny? Owszem, nie ukończyłem prac w terminie, ale po pierwsze dlatego, że czas na wykonanie projektu był zdecydowanie zbyt krótki, a po drugie – musiałem w tym samym okresie zająć się kilkoma dodatkowymi zleceniami. Projekt ukończyłem z powodzeniem, wykonałem też wszystkie zlecenia. Tego chyba nie można nazwać notoryczną niesłownością. I nie wydaje mi się, aby był to dostateczny powód, aby nie zlecić mi nowego projektu”.

Odparcie – sprostowanie – wnioski

Wzorcowa odpowiedź na pytanie pułapkę składa się z trzech części:

1. Odpierasz zarzut lub insynuację: „Skąd taki pomysł...?” lub: „Być może to pański punkt widzenia, mój jest zupełnie inny”.
2. Przedstawiasz fakty, formułujesz sprostowanie: „Powiedziałbym raczej, że...”.
3. Łączysz insynuację z właściwą treścią pytania: „Ponieważ w moim dziale nie panuje chaos, nie muszę nikogo przywoływać do porządku”.

Ć W I C Z E N I E

Odpowiedzi na pytania pułapki

Pozwól sobie na odrobinę fantazji i sformułuj odpowiedzi na poniższe pytania pułapki. Spróbuj sobie wyobrazić, co tak naprawdę mógł mieć na myśli twój rozmówca i jak możesz sprostować jego insynuacje. Nasze propozycje znajdziesz [tutaj](#).

1. „Pan znowu nie dotrzymał terminu! Dlaczego nie nadąża pan z pracą?”

Twoja odpowiedź:

2. „Nie przedstawia pan już żadnych nowych pomysłów. Nie powinien pan przejść na emeryturę?”

Twoja odpowiedź:

3. „Od czterech lat nie był pan na żadnym szkoleniu. Jak mamy do czegośkolwiek dojść, skoro nie chce pan przyswoić ani krzty

nowej wiedzy?”

Twoja odpowiedź:

4. „Pańscy ludzie grają panu na nosie. Jak zamierza pan zdobyć ich szacunek?”

Twoja odpowiedź:

Pytaniem na pytanie

Kto stawia pytania, steruje rozmową. Może zadawać dodatkowe pytania i strofować za uchylanie się od odpowiedzi: „Nadal nie odpowiedziałeś na moje pytanie”. Osoby uparcie pytające potrafią przyprzeć rozmówcę do muru. Jeśli do samego końca nie usłyszą odpowiedzi, głośno dadzą wyraz swojemu niezadowoleniu: „To nadal nie była jasna odpowiedź na moje pytanie. Najwyraźniej nie chcesz na nie odpowiedzieć”.

Na szczęście nie jesteś zdany na łaskę i niełaskę tych natrętów, ponieważ istnieje pewien przydatny instrument – odpowiedź pytaniem na pytanie. „Kto pyta, prowadzi”. Jeśli nie chcesz być prowadzony przez kogoś, sam zadaj pytanie i przejmij kontrolę. Ale tylko na krótko.

Rada

W przypadku tej techniki zalecamy szczególną ostrożność. Jeśli zbyt często będziesz odpowiadał pytaniem na pytanie, będziesz postrzegany jako człowiek zimny i nieprzystępny. Z kolei stosowanie tej metody tylko dla zasady działa na innych niebywale irytująco.

Nie uchylaj się od odpowiedzi

Gdy odpowiadasz pytaniem na pytanie, pytający czuje się okradziony z należnej mu odpowiedzi. Daj mu do zrozumienia, że tak naprawdę jesteś gotowy, aby odpowiedzieć, ale potrzebujesz więcej informacji. I dlatego pytasz.

Jest to jedna z łagodniejszych technik, choć na dłuższą metę uciążliwa. Możesz zastosować ją w kontaktach z przełożonym lub klientem. Pamiętasz technikę zapytania (→ strona 95)? „Co pan przez to rozumie?” – to może być jedno z pytań, którymi odpowiesz na pytanie.

„Dlaczego pan tak uważa?”

Oto pytanie, które można intonować na dziesiątki sposobów – sugerując zainteresowanie, zdziwienie, urazę lub oburzenie. Jest ono ściśle spokrewnione z innym pytaniem, które już wcześniej stawialiśmy: „Skąd taki pomysł?”. Do tej pory, w przykładach, miało ono funkcję retoryczną. Możesz jednak uczynić z niego prawdziwą odpowiedź pytaniem na pytanie, gdy twój rozmówca staje się natarczywy lub chce cię sprowokować.

Wróćmy do ostatniego zdania naszego ćwiczenia: „Pańscy ludzie grają panu na nosie. Jak zamierza pan zdobyć ich szacunek?”. Zanim wpadniesz na jakąkolwiek odpowiedź, zapytaj swobodnie: „Moi ludzie grają mi na nosie? Dlaczego pan tak uważa?”.

Rozmówca musi podać przyczyny

W ten sposób zmuszasz dyskutanta do odpowiedzi. Musi podać konkrety. Być może wyliczy kilka sytuacji, które skłoniły go do wyrażenia takiej opinii. Tymczasem ty możesz odnieść się do każdego przypadku, który

wymieni. To na pewno o wiele przyjemniejsze i łatwiejsze niż odpieranie ogólnego zarzutu.

Dowiadujesz się, co wie rozmówca

Odpowiedź pytaniem na pytanie pozwoli ci w delikatny sposób dowiedzieć się, ile tak naprawdę wie twój rozmówca. Załóżmy, że w twoim dziale rzeczywiście panuje totalny bałagan, a ty wierzyłeś, że do tej pory nikt o tym nie wiedział. Zadając rozmówcy dodatkowe pytania, ustalasz, czy on naprawdę wie coś konkretnego, czy może tylko słyszał krążące wokół plotki. Przy tym lepiej nie zdradzać więcej, niż wie oponent, jeśli obawiasz się, że prędzej czy później sprawa wyjdzie na jaw.

„Proszę odpowiedzieć na moje pytanie!”

Niektórzy pytający zareagują nerwowo, gdy odpowiesz im pytaniem, i będą nalegać, abyś to ty pierwszy odniósł się do ich pytania, zanim oni odniosą się do twojego. Istnieje na to prosty sposób. Powiedz: „Bardzo chętnie odpowiedziałbym na pana pytanie, ale ja pana nie rozumiem!”.

„Co musiałbym zrobić, aby był pan zadowolony?”

Twój rozmówca denerwuje się na ciebie z powodu chaosu w twoim dziale. Ty niestety musisz przyznać, że ma ku temu powody. Możesz zbić go nieco z tropu i zabarwić sytuację pozytywnie dzięki pytaniu, co musiałbyś zmienić, aby był znów zadowolony.

Ściśle powiązane z tą techniką jest pytanie stawiane regularnie przez psychoterapeutów: „Czego by pan sobie życzył, aby było dobrze?”. Oba te pytania mogą okazać się bardzo przydatne i zapobiec sytuacji, w której

zarzuty piętrzą się bez końca. Mogą też jednak zaszkodzić. W wielu przypadkach lepiej je sobie po prostu darować.

P
R
Z
Y
K
Ł
A
D

Zmiana na życzenie

Pan Hermanowicz jest sprzedawcą, który nie osiąga pożądanych wyników. Poza tym kilku klientów skarżyło się na jego nieco zuchwałe zachowanie. Szef wzywa go na dywanik i zasypuje zarzutami. Hermanowicz odpowiada spokojnie: „Co musiałbym zmienić, aby był pan ze mnie zadowolony?”. Szef mierzy pracownika wzrokiem i komentuje ze zniecierpliwieniem: „Na Boga, czy ja przez ten cały czas mówiłem do ściany?”.

Choć stawiane w dobrej wierze, to pytanie często brzmi sztywno. Poza tym należy zadawać je tylko wtedy, gdy rzeczywiście nie wiadomo, o co tak naprawdę chodzi. Jeśli twój rozmówca aż nazbyt jasno tłumaczy ci, co stanowi problem, lepiej zrezygnuj z takiej reakcji.

Odbij pytanie

Ciężkawe, mało błyskotliwe pytania najlepiej po prostu odbijać. Co prawda za taką reakcję nie dostaniesz nagrody za oryginalność, ale lepsze to niż milczenie i przewracanie oczami.

P
R
Z
Y
K
Ł
A
D

Imponująca wydajność

„Chciałem jeszcze zapytać o jedno”, oświadcza drwiąco pan Hyży w rozmowie z kolegą, panem Balewskim, „jak ty to robisz, że mając tak mały mózg, produkujesz tak ogromną ilość bzdur?”. Pan Balewski odpowiada wesoło: „Nie wiem. A ty jak to robisz?”.

Agresywne odpowiedzi pytaniem na pytanie

Poza łagodnymi, defensywnymi pytaniami istnieje cała gama pytań agresywnych, które stanowią początek kontrataku. Możesz sobie na nie pozwolić tylko wtedy, gdy ktoś rzeczywiście traktuje cię bardzo nie fair. Zadając je w innych przypadkach, ryzykujesz, że inni będą cię postrzegać jako osobę zaciętą i niesympatyczną. Nie pomożesz sobie, jeśli na lekko lekceważące pytanie od razu odpowiesz agresją. Oto kilka przykładów pytań agresywnych:

- „Skąd to wiesz?” (to najłagodniejszy przykład)
- „Dlaczego pytasz?”, „O co ci chodzi?”, „Co chcesz przez to powiedzieć?”
- „Przecież już ci tłumaczyłem. Dlaczego w ogóle mnie nie słuchasz?”, „Dlaczego nie chcesz mnie zrozumieć?”, „Dlaczego przeinaczasz moje słowa?”
- „Nie skomentuję tego pytania. Dlaczego tak uparcie próbujesz mnie sprowokować?”
- „Nie zasięgnąłeś wcześniej odpowiednich informacji. Czy możesz mi powiedzieć, dlaczego?”

Na pierwszy rzut oka powyższe pytania wydają na bardzo mocne. Ten, kto pytał pierwszy, ma zareagować na nie onieśmieleniem i milczeniem. Niektórzy przełożeni sięgają po pytania agresywne, aby uchylić się od odpowiedzi w sprawach, które ich krępują. Nie jest to jednak najszczęśliwszy pomysł, ponieważ wtedy demonstrują wszystkim naokoło, że traktują takie pytania jak pretensje i nie zamierzają na nie reagować. Pamiętaj, że jeśli pytanie jest uzasadnione, odpowiadanie agresją jest nad wyraz aroganckie.

Wir wsteczny

Jak już wspomnieliśmy przy okazji pytań sugerujących, istnieją sytuacje, w których musimy zachowywać się w określony sposób – inaczej pogwałcimy pewne niepisane reguły i wyjdziemy na nieuprzejmych, bezczelnych albo głupich. Jeśli ktoś nas wita, powinniśmy odpowiedzieć na powitanie. Gdy idziemy do kogoś w odwiedziny, nie powinniśmy zachowywać się jak u siebie w domu.

Te niepisane zasady mają swój głęboki sens i należy się ich trzymać. Jednak z drugiej strony zdarzają się sytuacje, w których musimy reagować w dany sposób, choć wcale tego nie chcemy. To tak jak gdybyśmy znaleźli się w niewidzialnym wirze, który porywa nas wbrew naszej woli. Wydaje nam się wtedy, że nie możemy zachować się inaczej – choć w rzeczywistości nic nie stoi temu na przeszkodzie. Musimy tylko stworzyć coś w rodzaju „wiru wstecznego”.

Krok pierwszy: Rozpoznaj „działanie ssące”

Musisz sobie uświadomić, że niektóre sytuacje wywołują „działanie ssące”. Wiedząc o tym, będziesz w stanie się im oprzeć. To, że zachowujemy się tak, a nie inaczej, często jest następstwem pewnego sposobu formułowania zdań. Mówiliśmy już o pytaniach sugerujących. Innym przykładem są „pominięte możliwości”, o których przeczytasz za chwilę.

Krok drugi: Ustal inne możliwości

Poddanie się „ssaniu” nie musi przynieść negatywnych skutków. W niektórych okolicznościach może to być najlepszy wybór. Musisz więc zdawać sobie sprawę z tego, jakich interesów bronis i czy masz inne

możliwości działania. Dopiero wtedy zdecyduj, czy poddasz się „ssaniu”, czy świadomie opuścisz „wir”.

Krok trzeci: Przerwij „ssanie”

Przerwanie z pozoru nieuchronnego „ssania” nie jest tak trudne, jak mogłoby się wydawać. Zwykle, nieskomplikowane sformułowanie jest w stanie wyciągnąć cię z „wiru” i skonfrontować przeciwnika z zupełnie nowym „działaniem ssącym”, które tym razem nadchodzi z zupełnie innej strony.

Wir pytań sugerujących

„Chyba nie chce pan/pani teraz zaczynać dyskusji o sprawach podstawowych?” – tak brzmiało jedno z naszych pytań sugerujących. Gdybyś postanowił wyrwać się z „wiru”, odpowiedziałbyś: „Właśnie taką dyskusję chcę teraz rozpocząć”.

Ta riposta ma ogromną moc. „Działanie ssące” pytania sugerującego znika bez śladu, a pytający musi uzasadnić, dlaczego nie zamierza prowadzić dyskusji o sprawach podstawowych. Jesteś górą. Poza tym takie ofensywne stwierdzenia prowokują o wiele bardziej niż zwykłe zapytanie („Dlaczego nie chce pan/pani prowadzić dyskusji o sprawach podstawowych?”). Jeśli nikt oprócz ciebie nie zechce rozmawiać na ten temat, masz pecha.

Możesz też nieco złagodzić swoją wypowiedź – w tym celu powtórz pytanie sugerujące lub zadaj pytanie retoryczne: „Dlaczego nie?”.

Firmowy bufet. Pan Piątkiewicz wyciąga z kieszeni paczkę papierosów. Pani Grońska komentuje: „Chyba nie chce pan tutaj palić?”. – „Owszem!”, odpowiada pan Piątkiewicz. „Chcę tutaj palić”.

Pominięte możliwości

Często stosowaną metodą narzucania ci konkretnej reakcji jest przedstawienie kilku możliwości do wyboru. Istnieją przy tym rozwiązania, które odpowiadałyby ci bardziej, ale rozmówca o nich nie wspomina. Aby się przed tym obronić, przywróć do gry pominiętą możliwość – jeśli ją znasz.

Pytanie: „Zamówimy dzisiaj pizzę czy zjemy resztki z wczorajszego obiadu?”. Odpowiedź: „A co powiesz na to, aby zjeść dzisiaj na mieście?”.

Nawet jeśli nie znasz innych możliwości, możesz zachować się następująco: Pytanie: „Idziemy dzisiaj do teatru czy zostajemy w domu?”. Odpowiedź: „Nie mam pojęcia. Zobaczmy, co grają w kinie”.

Dopytaj o niewypowiedziane przesłanki

W niektórych pytaniach zawierających możliwość wyboru kryją się przesłanki, o których pytający nie wspomina. To jeden z ulubionych chwytów stosowanych przez sprzedawców, który możesz z łatwością zdemaskować i unieszkodliwić.

Planowanie terminu

„Pan Wolnicki ma jeszcze dwa wolne terminy. Odpowiada panu wtorek czy czwartek?”, pyta kobieta przez telefon. „Proszę mi najpierw wytłumaczyć, dlaczego w ogóle powinienem

zaplanować sobie spotkanie z panem Wolnickim”, odpowiada pan Kamiński.

Nie poddawaj się poleceniom

To prawdziwy fenomen – ktoś wydaje nam polecenie, a my je wypełniamy. „Proszę podać mi trzy powody, dla których lepiej pić kawę niż herbatę!” – i już szukamy dokładnie trzech powodów. W końcu nic nie przemawia za tym, abyśmy tego nie robili. Nie ma też żadnych przesłanek ku temu, byśmy wypełnili polecenie – ale robimy to tak czy inaczej.

Polecenia tworzą „wiry”, niekiedy naprawdę bardzo silne. Jeśli wypełnienie polecenia w ogóle nie leży w twoim interesie, pamiętaj, aby jak najszybciej oprzeć się „działaniu ssącemu”. Jeżeli raz podążysz za wskazaniem, ssanie przybierze na sile. Dlatego już na samym początku zapytaj: „Dlaczego miałbym to robić?”. Rozmówca będzie musiał podać powody.

Możesz też nieco zmienić polecenie, tak aby odpowiadało twoim interesom – oczywiście jeśli to możliwe. Często chodzi o ważniejsze sprawy niż wyższość kawy nad herbatą. „Proszę wymienić trzy powody, dla których to pana zespół powinien wykonać ten projekt!” – „Dwa na pewno panu wystarczą”.

Tworzenie „wiru wstecznego”

Spróbuj przerwać „działanie ssące” poniższych sformułowań i w miarę możliwości stworzyć „wiry wsteczne”. Nasze propozycje znajdziesz [tutaj](#).

1. Podczas seminarium prowadzący pyta: „Czy przerwę na papierosa chce pan zarządzić teraz, czy dopiero za pół godziny?”.

Twoja reakcja:

.....

2. Pani domu zwraca się do ciebie: „Na pewno nie będzie pan miał nic przeciwko temu, że posadzę pana obok pana Kalisiaka”. Wolałbyś usiąść obok pani Makowskiej.

Twoja reakcja:

.....

3. Mężczyzna na ulicy prosi: „Czy byłby pan tak uprzejmy i potrzymał mojego psa przez dwie minutki? Muszę wskoczyć do apteki, a tam nie wolno wchodzić z psami!”.

Twoja reakcja:

.....

Lekcja dziewiąta: Szlifuj (wy)mowę

Podczas tej lekcji dowiesz się, jak udoskonalić swoje umiejętności werbalne i przyspieszyć formułowanie ripost. Poznałeś już wszystkie techniki, więc nadszedł czas, abyś zaczął z nich korzystać. W tym rozdziale znajdziesz całą gamę przykładów, na których możesz ćwiczyć kontrowanie.

Twoje najważniejsze narzędzie – język mówiony

Kto marzy o formułowaniu ciętych ripost, musi sprawnie posługiwać się językiem mówionym. Różni się on znacznie od języka pisanego. Za biegłość w obu tych dziedzinach odpowiadają różne obszary mózgu, dlatego wspaniali mówcy często nie potrafią ułożyć składnego zdania, gdy tylko biorą do ręki długopis. Pomimo zachęty typu: „Po prostu zapisz to, co przed chwilą powiedziałeś”, wcale nie jest to dla nich takie proste. Mówimy tu o dwóch sprawnościach, które – choć spokrewnione – funkcjonują samodzielnie.

Trenuj mowę

Ponieważ nie zależy ci na nauce dowcipnego pisania, musisz wypowiadać na głos każdą ze swoich ripost. Nie wszystko, co wydaje się zabawne na papierze, odnosi efekt po głośnym wypowiedzeniu. I odwrotnie: uwagi

będące strzałem w dziesiątkę wyglądają dziwnie lub banalnie, gdy się je zapisze i przeczyta.

Dlatego od tej pory wypowiadaj głośno każdą ripostę, która przyjdzie ci do głowy. Głośno i wyraźnie. Tak jak zrobiłbyś to w konkretnej sytuacji. Przecież podczas rozmowy z kolegą nie zapisywałbyś odpowiedzi na kartce.

Najpierw wolno, potem szybko

Pewnie zadajesz sobie pytanie, dlaczego dopiero teraz poruszamy temat mówienia, skoro wcześniej zapisywałeś wszystkie swoje odpowiedzi. To proste. Pisząc, formułujemy zdania wolniej. To nad wyraz przydatne podczas nauki ripostowania. Ćwiczenia przynoszą najlepszy efekt, gdy najpierw wykonuje się je powoli, a potem coraz szybciej. Wszystkie ćwiczenia, które wcześniej wykonałeś pisemnie, możesz teraz powtórzyć ustnie. Pamiętaj jednak, aby nie czytać swoich odpowiedzi. Nawet jeśli powiesz to samo, co wcześniej napisałeś, istnieje spora różnica między czytaniem a mówieniem własnymi słowami.

Pielegnuj swój indywidualny styl

Każdy z nas mówi inaczej, co znajduje odzwierciedlenie w wyrażeniu: „Powiedz to własnymi słowami”. Język mówiony to coś bardzo osobistego, co należy tylko do nas – i to w o wiele większym stopniu niż język pisany. Dlatego zawsze, gdy ripostujesz, mów swoimi słowami. Nawet najdowcipniejsza i najoryginalniejsza kontra nie przyniesie pożądanego skutku, jeśli nie będzie naprawdę twoja.

Aktorzy filmowi i telewizyjni często zmieniają kwestie zapisane w scenariuszu na takie, które łatwo im wyartykułować. Bierz z nich przykład. Formułuj zdania, które swobodnie wypowiesz.

Uczyń swoją mowę błyskotliwą

Oczywiście nie wolno ci rezygnować z indywidualnego sposobu mówienia. Nie oznacza to jednak, że nie możesz uczynić swojego języka mówionego nieco bardziej ciętym. Już za chwilę przekonasz się, że to możliwe. Nie zamierzamy narzucać ci konkretnego sposobu mówienia, chcemy tylko przekazać ci pewne wskazówki.

Zastanówmy się więc, co charakteryzuje błyskotliwą wypowiedź?

- Jest zwięzła.
- Jest sugestywna.
- Jest przejrzystie zbudowana.
- Jest dowcipna i żartobliwa.

I właśnie nad tymi właściwościami możesz pracować. Jedyne, czego potrzebujesz, to urządzenie do nagrywania głosu – na przykład zwykły magnetofon czy dyktafon.

Krótko i zwięźle

Być może masz skłonność do formułowania nieco rozwlekłych zdań. Absolutnie nie jest to wadą, ale przekonasz się, że twoje wypowiedzi staną się o wiele bardziej cięte, gdy pozbędziesz się niepotrzebnych wyrazów. Powód? Zdanie jest szybsze, ma w sobie większy ładunek energii.

Przypomnij sobie szermierkę – trudno będzie ci ugodzić przeciwnika, jeśli twój cios będzie zbyt zamaszysty. I jeszcze jedno – krótkie zdania są bardziej zrozumiałe. Mówiliśmy już o naturalnej granicy 13 słów. Broń Boże nie licz wyrazów przy każdym wypowiedzanym zdaniu i nie wyduszaj z siebie poucinanych sformułowań. Nie o to chodzi. Po prostu spróbuj się przekonać, jak zmieni się twoja mowa, gdy pominiesz wszystkie niepotrzebne zwroty typu: „No cóż”, „A więc, ja myślę, że”, „Jak już wspominałem” itp.

Unikaj słów nadmiernie rozbudowujących zdanie

Zapomnij o wszystkich wyrażeniach, które nadmiernie rozbudowują zdanie. Można je zastąpić krótszymi i bardziej treściwymi. Spójrz na frazę: „Bezzwłocznie poinformuję pana o jakichkolwiek nieprawidłowościach w pracy zakładu”. O wiele lepiej brzmi: „Od razu poinformuję pana o zakłóceniach” lub: „Jeśli coś będzie nie tak, odezwę się”.

Ć W I C Z E N I E

Zwięzłe zdania

Opisz swoją działalność zawodową. Najpierw bez ograniczeń, od serca. Za drugim razem postaraj się formułować zwięzłe i treściwe zdania. Obie wersje nagraj, a następnie odsłuchaj. Która podoba ci się bardziej? Która jest precyzyjniejsza, dobitniejsza, atrakcyjniejsza? Dlaczego?

Mów sugestywnie

Postaraj się, aby twoje wypowiedzi były sugestywne. Będą nie tylko bardziej zrozumiałe, ale i mocniejsze. Zaczną zapadać w pamięć. Tajemnicą mowy sugestywnej jest siła przekonywania emanująca z jej obrazów

i porównań. To, co chcesz powiedzieć, przekładasz na odpowiednie porównanie zrozumiałe dla twojego rozmówcy.

Oryginalność jest skuteczniejsza

Istnieje cała masa sztamponowych słownych obrazków i porównań, które każdy zna i rozumie: „To tylko wierzchołek góry lodowej”, „Znowu będę wyciągał dla kogoś kasztany z ognia”, „Trafiłem z deszczu pod rynnę”. To, że są zrozumiałe dla wszystkich, jest oczywiście zaletą, jednak z drugiej strony wydają się dość mdłe w porównaniu z oryginalnymi, zaskakującymi ilustracjami słownymi.

P
R
Z
Y
K
Ł
A
D

Mycie zębów miotłą

„Aby rozwiązać ten problem, nie musimy podejmować aż tak poważnych kroków”, zauważa kierownik biura. „Kto chce umyć zęby, nie potrzebuje miotły, tylko szczoteczki do zębów”.

Zapotrzebowanie na oryginalność jest zdecydowanie większe w języku pisanym niż mówionym. Mimo to świeże, sugestywne ilustracje słowne są zawsze w cenie. Zamiast po raz setny mówić o „wyważaniu otwartych drzwi”, spróbuj zastąpić to sformułowanie oryginalniejszym. Masz jakiś pomysł?

Ć
W
I
C
Z
E
N

Zastępowanie sztamponowych powiedzeń

Spróbuj znaleźć oryginalne odpowiedniki poniższych powiedzeń. Jeśli uda ci się zrobić to ustnie – gratulujemy. Jeśli nie – nic nie szkodzi, w końcu to ćwiczenie naprawdę nie jest łatwe. Najpierw przeanalizuj, o co właściwie chodzi w danym powiedzeniu,

a następnie spróbuj przenieść je na inny grunt i odnaleźć podobieństwa. Nasze propozycje znajdziesz [tutaj](#).

1. „Nie musimy wywahać otwartych drzwi”.

Twoja wersja:

2. „Szczury uciekają z tonącego okrętu”.

Twoja wersja:

3. „Nie rób z igły widel”.

Twoja wersja:

4. „Wszyscy jedziemy na jednym wózku”.

Twoja wersja:

Tchnij nowe życie w wyświechtane powiedzenia

Powiedzenia, które dziś wydają nam się banalne, były pierwotnie bardzo oryginalne i sugestywne. Światło na końcu tunelu czy wierzchołek góry lodowej – to barwne ilustracje słowne, za pomocą których można było krótko i zrozumiale opisać wiele różnych sytuacji i zjawisk. Właśnie dlatego tak chętnie korzystano z nich przy każdej okazji.

Dziś stały się one tak wyświechtane, że aż nie wypada ich używać podczas poważnej konwersacji. Pozbawiają nasz język barw i oryginalności. Możemy je jednak nieco zmodyfikować. „Wszyscy jedziemy na jednym wózku” do nikogo już nie przemawia. Zdania

„Wszyscy jedziemy na jednej deskorolce” albo „Wszyscy jedziemy jedną limuzyną” brzmią o wiele ciekawiej. Możesz pójść jeszcze dalej: „To, co uważaliśmy za światełko w tunelu, okazało się nadjeżdżającym pociągiem” albo: „Staliśmy na skraju przepaści. Dziś poszliśmy o krok dalej”.

Pozwól żyć swoim obrazkom

Twój język stanie się sugestywniejszy, jeśli twoje ilustracje słowne będą tak barwne, że słuchacze zdołają wyobrazić sobie to, o czym mówisz. „Powoli wychodzimy na prostą” nie mówi nic. Domaluj kilka elementów, dodaj to i owo, a twój obraz nabierze rumieńców.

Szukaj nowych, oryginalnych ilustracji

Wyrażanie myśli za pomocą słownych ilustracji wcale nie jest takie proste. Skąd czerpać inspirację? Najważniejsze założenie brzmi: obraz ma być czytelny i zrozumiały dla słuchaczy. Na nic się nie zda najoryginalniejsza ilustracja, jeśli twoja publiczność jej nie zrozumie. Przedstawiaj na swoich obrazach to, co znają wszyscy: wspinaczkę górską, wędkarstwo, jabłoń, pajęczynę, pływanie łódką po jeziorze, jazdę samochodem, grę w piłkę nożną itd. Tym popularnym ilustracjom możesz także nadać nowe znaczenia.

Miłość niczym rekin

Aktor Richard Gere stworzył w jednym z wywiadów nową, oryginalną metaforę odpowiadającą miłości – obraz rekina. Według Gere’a, miłość musi cały czas znajdować się w ruchu, ponieważ inaczej pójdzie na dno (podobnie jak rekin). Poza tym musi

od czasu do czasu zapuszczać się na głębiny, aby znaleźć nowy pokarm.

Przyznajemy, że to dość ryzykowne porównanie – ale jednocześnie zapadające w pamięć. Rekin kojarzy nam się zazwyczaj zupełnie z czymś innym. Uchodzi (zresztą niesprawiedliwie) za brutalnego zabójcę, okrutnego drapieżcę. To dobry przykład, który udowadnia, że można szukać związków znaczeniowych w całkiem niespodziewanych miejscach.

Ć
W
I
C
Z
E
N
I
E

Ilustracje

Spróbuj dopasować odpowiednie ilustracje słowne do poniższych przykładów – powinny one opisywać konkretne aspekty. Pomyśl o wspólnych elementach. Co wykazuje podobieństwo do tego, co chcesz opisać? Ogranicz się do pojedynczych cech – tak jak przedstawiono to w przykładzie z rekinem (np. zawsze w ruchu, tajemniczy), ponieważ przykładów nie da się odwzorować w całości. Nasze propozycje znajdziesz [tutaj](#).

Twoja rodzina jest jak,
ponieważ

Twoja kariera jest jak,
ponieważ

Człowiek ambitny jest jak,
ponieważ

Zazdrość jest jak,
ponieważ

Używaj przejrzystych struktur

Błyskotliwe riposty są przejrzysto skonstruowane. Zawile myśli nie przypadną do gustu twoim słuchaczom. Liczne dygresje, wtrącenia i nawiązania do kwestii pobocznych osłabiają skuteczność odpowiedzi. I nie chodzi tu o jej długość, ale o jaśniejsze formułowanie myśli.

Przeciwieństwa zaostrzają wypowiedź

Zdania pozbawione przeciwieństw są mdłe i mało zrozumiałe. Dużo łatwiej pojąć takie, które zawierają wiele kontrastów. Szybciej dostrzeżemy obraz czarno-biały niż ilustrację w odcieniach szarości.

Przeciwieństwa możesz wprowadzać na różnych płaszczyznach:

- Wypowiedź twojego przeciwnika, na którą odpowiadasz ciętą ripostą: Twoja odpowiedź stanowi przeciwieństwo tej wypowiedzi.
- Płaszczyzna zdaniowa: Wypowiadasz pewne zdanie, a za chwilę drugie, które mu przeczy: „Wiele osób uważa cię za agresywnego i aroganckiego. A ja twierdzę, że naprawdę znasz swoją wartość”.
- Płaszczyzna słowna: Wzmacniasz wypowiedź, wprowadzając pojęcie odwrotne: „Tak długo czekaliśmy na tak krótką przyjemność”.

Więcej kontrastów

Sprawa jest o tyle prosta, że do jednego pojęcia można dopasować nie jedno, ale wiele przeciwieństw. I tak do słowa „słodki” pasują „kwaśny”, „gorzki” lub „słony”, w szerszym znaczeniu także „paskudny” lub „rozwydrzony” (słodkie dziecko, rozwydrzone dziecko). Do „niebieskiego” pasuje „różowy” (męski kolor, żeński kolor), ale też „szary”, gdy mowa

o kolorze nieba, „brązowy”, gdy mówimy o kolorze wody (czystej i brudnej).

Podobieństwo zapewnia przejrzystość

Twoje zdanie nabierze odpowiedniego kształtu dopiero wtedy, gdy do przeciwieństw dodasz kilka elementów przypominających wypowiedź rozmówcy – jako kontrast kontrastu. Przeciwieństwa są o wiele skuteczniejsze, gdy występują w obramowaniu tak samo sformułowanych zdań. Przypomnij sobie klasyczną odpowiedź Winstona Churchilla (→ strona 192). Była ona tak przekonująca dlatego, że w znaczącym miejscu pojawiło się przeciwieństwo (dawać – brać), a reszta zdania wyglądała tak samo jak wypowiedź Lady Astor.

Wzmocnienie przez powtórzenie

Odpowiedź Churchilla była echem wypowiedzi Lady Astor. Także ty możesz raz za razem powtarzać pewne elementy, aby wzmocnić efekt i uczynić swoją wypowiedź bardziej przejrzystą. Powtórzenia podkreślają pewne słowa, przez co zapadają one słuchaczom w pamięć.

Jednym z najbardziej znanych przykładów jest przemowa Martina Luthera Kinga, którą wygłosił 28 sierpnia 1963 roku podczas tak zwanego „Marszu na Waszyngton”. Wszyscy Amerykanie do dziś pamiętają regularnie powtarzane podczas mowy zdanie „I have a dream”.

Przeciwieństwa i podobieństwa

W poniższych zdaniach postaraj się zmienić na przeciwne tylko jedno z centralnych pojęć, resztę pozostawiwszy niezmienną – nawet jeśli otrzymasz zdanie pozbawione sensu. To proste

ćwiczenie, dlatego powinieneś wykonać je ustnie. Nasze propozycje znajdziesz [tutaj](#).

1. „Przestań urządzać tu awantury”.

.....

2. „Czy mógłbyś później jeszcze raz do mnie zadzwonić?”

.....

3. „Nie rozumiem, dlaczego już dawno nie rozwiązałeś tak śmiesznie drobnej sprawy!”

.....

4. „Ty chyba spadłeś z księżyca”.

.....

5. „Czy przychodzisz jutro na otwarcie wystawy?”

.....

6. „Proszę, podaj mi widelec”.

.....

Postaw na humor i żarty

Temat humoru i śmiechu poruszaliśmy już wcześniej. Mówiliśmy między innymi o efekcie zaskoczenia (→ strona 171). W tym miejscu chcielibyśmy udzielić paru dodatkowych wskazówek, które sprawią, że twój język mówiony będzie jeszcze dowcipniejszy.

Sztuka pomijania

Wspominaliśmy już o tym, że cięte i błyskotliwe riposty są z reguły zwięzłe i treściwe. Tymczasem żarty powinny być aż nazbyt zwięzłe. Nie mów wszystkiego. To, czego nie powiesz, rozmówca dopowie sobie sam. I wybuchnie śmiechem.

P
R
Z
Y
K
Ł
A
D

Śniadanie w pensjonacie

Gospodyni pensjonatu nalewa gościowi kawę do filiżanki. Jednocześnie spogląda przez okno i zauważa: „To chyba deszcz”. Gość odpowiada uprzejmie: „Ale gdy dokładniej się przyjrzeć, to jednak kawa”.

Ten żart jest zabawny dlatego, że nie wszystko zostało powiedziane. Gospodyni mówi o pogodzie, gość o kawie. Zaczynamy się śmiać dopiero wtedy, gdy zaskoczeni dostrzegamy to, o czym w ogóle nie było mowy – kawa jest tak słaba jak woda. Oto i cała puenta.

Pominąć – ale co?

Samo pominięcie wyrazu czy frazy nie sprawi, że twoja wypowiedź będzie zabawna. Najpierw nadaj nowe znaczenie temu, co już istnieje, i dopiero wtedy usuń jakiś fragment.

Nic nie tłumacz. Miej nadzieję, że twoi słuchacze zrozumieją nowe znaczenie. Kto nie potrafi uzupełnić w głowie brakującego fragmentu, nie zrozumie żartu. A jak sam wiesz z doświadczenia, dowcipu nie można objaśnić – albo się go rozumie, albo nie.

Pożądane wieloznaczności

Aby nadać sytuacji nowe znaczenie, potrzebujesz wieloznaczności. Chodzi o wyrazy, które mają wiele znaczeń lub brzmią podobnie do słów znaczących coś zupełnie innego. Mówiliśmy już o dwuznacznościach – teraz jeszcze raz podkreślamy ich przydatność.

Mogą to być także sytuacje wieloznaczne. Przypomnij sobie kierowcę, który opuszcza szybę i krzyczy: „Idiota!”, a następnie słyszy odpowiedź „Miło mi, Dziedzic jestem” (→ strona 190). Ta scena jest zabawna dlatego, że w głowach mamy zupełnie inny schemat: „Nowak” – „Miło mi, Kowalski”.

Formułujemy dowcipną odpowiedź

Niestety nie możesz liczyć na to, że w praktyce zabawne puenty będą tak po prostu przychodzić ci do głowy. To nic nie szkodzi, dopóki zareagujesz jakąkolwiek grą słów lub żartem. Mówiliśmy o tym już wielokrotnie i powtarzamy jeszcze raz: gdy ktoś cię atakuje, zdolność do formułowania eleganckich, dowcipnych i oryginalnych ripost jest znacznie ograniczona. Dlatego teraz wspólnie stworzymy żartobliwą odpowiedź, która prawdopodobnie nikogo nie rozśmieszy, ale może ci się przydać w praktyce.

Właściwe obchodzenie się z klientami

Opowiadasz w gronie kolegów o pewnym bardzo trudnym kliencie, o tym, ile problemów już spowodował. Jedna z koleżanek zauważyła z przekąsem: „Cóż, nic dziwnego. Przecież wiadomo, że nie umiesz obchodzić się z klientami”.

Brzmi znajomo? Mamy nadzieję. Ten przykład wystąpił wcześniej we fragmencie o teatrze absurdu. Teraz jednak nie bawimy się w teatr, ale ćwiczymy żarty słowne. Czy masz już pomysł, o jakie słowo mógłbyś zahaczyć?

W poszukiwaniu dwuznaczności

Dokładnie tak – powinien to być wyraz „obchodzić”. Nie jest on jednoznaczny. Można obchodzić się z czymś lub kimś albo coś obejść – czyli czegoś uniknąć. „Przychodzisz na imprezę firmową?” – „Chyba nie... da się to jakoś obejść?”

Trafiony, zatopiony! To doskonały materiał na zgrabną kontrę. Wróćmy więc do naszego przykładu: „Cóż, ty najlepiej wiesz, jak obejść klientów”. Albo wariant autoironiczny: „Nikt w firmie nie umie tak obejść klientów, jak ja”.

Wychwytywanie dwuznaczności

Sformułuj odpowiedzi, które odnoszą się do dwuznaczności zawartych w poniższych przykładach. W miarę możliwości zrób to ustnie. Nasze propozycje znajdziesz [tutaj](#).

1. Psuje ci się urządzenie elektroniczne. Dzwonisz do działu obsługi klienta danej firmy. Jesteś odsyłany od konsultanta do konsultanta, aż w końcu w słuchawce odzywa się mężczyzna odpowiedzialny za wadliwe urządzenie. Jego pierwsze pytanie brzmi: „A podpisywał pan z nami umowę na konserwację sprzętu?”.

Twoja odpowiedź:

.....

2. Popełniasz niewielki błąd. Twój szef, pan Jesionka, wpada w złość i pyta: „Czy chce mnie pan wykończyć?”.

Twoja odpowiedź:

.....

3. Twój wieloletni kolega, pan Drabicki, popełnił duży błąd i próbuje zrzucić winę na innych. Koledzy przestają się do niego odzywać. Sekretarka zwraca się do ciebie z uwagą: „Wydaje mi się, że Drabicki nie zasłużył na takie traktowanie”.

Twoja odpowiedź:

.....

Wprawy nabierzesz z czasem

Ripostowanie to nie tylko szybkość reagowania, lecz także umiejętność natychmiastowego dobierania odpowiednich słów. Bez tego nie przyda ci się żadna, nawet najbardziej wyrafinowana technika. Ale wszystko przychodzi z czasem. Na początku możesz być nieco nieporadny. Nie zniechęcaj się. Być może będzie ci się wydawać, że ta czy inna technika nie jest dla ciebie odpowiednia, bo wykorzystując ją, reagujesz zbyt wolno. To błędne założenie. Pozostań przy metodzie, która dostarczy ci największą liczbę przydatnych odpowiedzi, nawet jeśli ich wymyślanie będzie trwało z początku dość długo. Bądź cierpliwy. Dopiero gdy nowa technika wejdzie

ci w krew, będziesz w stanie w pełni ją wykorzystać. A to będzie ogromny krok naprzód.

Najpierw ćwicz, potem stosuj w praktyce

Najważniejsze jest to, abyś zrozumiał zasady działania poszczególnych technik. Dopiero wtedy wykorzystuj je w praktyce, powoli i cierpliwie. To nic złego, jeśli na razie dajesz sobie dużo czasu na pisemne sformułowanie odpowiedniej riposty; wręcz przeciwnie – we wczesnym stadium to naturalne zjawisko.

Nie możesz jednak stać w miejscu. Kolejny krok to odłożenie na bok długopisu i ćwiczenia ustne. Także tu z początku nie będziesz najszybszy, a szukanie właściwych słów i doskonalenie umiejętności na pewno zajmie ci sporo czasu.

Kolejny przystanek to trening w autentycznej sytuacji, kiedy zostajesz skonfrontowany z werbalnym atakiem i musisz zareagować. Co bardzo ważne: musisz słyszeć słowa ataku, a ripostę formułować na głos, tak jak robiłbyś to w prawdziwej sytuacji życiowej. Być może pomyślisz, że to nieco dziwne i zbyt drobiazgowe, ale w rzeczywistości to bardzo ważny etap. Jeśli będziesz wyłącznie mamrotał pod nosem swoje cięte riposty, nie możesz oczekiwać, że w realnym starciu wypadniesz przekonująco. Musisz wiedzieć, jak brzmi twój głos i jak z niego korzystać.

Trening z dyktafonem

Na pewno przyda ci się magnetofon lub dyktafon. Zapełnij całe nagranie najróżniejszymi atakami słownymi lub uszczypliwymi komentarzami, przed którymi będziesz musiał się obronić. Możesz skorzystać z przykładów zamieszczonych w tej książce lub przytoczyć własne, np. takie, które często słyszysz w swoim otoczeniu.

Masz 12 sekund na każdą odpowiedź

Podczas nagrań korzystaj ze stopera. Między każdym słownym atakiem rób 12-sekundową przerwę (jest to czas na twoją ripostę). Nie zniechęcaj się, jeśli przy odsłuchiwanie nagrania pozostawisz wiele ataków bez odpowiedzi. Z każdym kolejnym podejściem będziesz coraz lepszy. W ćwiczeniu nie przeszkadza też to, że po jakimś czasie będziesz znał treść wszystkich ataków i ich kolejność. Pracuj z nagraniem do momentu, aż będziesz potrafił odpowiedzieć na każdy zarzut czy komentarz.

Nagraj odpowiedzi

Aby nagrać odpowiedzi, potrzebujesz drugiego magnetofonu lub dyktafonu. Odtwórz nagranie, z którym ćwoczyłeś wcześniej, a następnie dograj swoje odpowiedzi. Potem odsłuchaj taśmę/płytę z ripostami.

- Jak brzmi twój głos?
- Które odpowiedzi najbardziej ci się podobały?
- Które były nieco gorsze od pozostałych? Dlaczego?
- Co mógłbyś jeszcze ulepszyć?

Wymieńcie się nagraniami

Na tym etapie na pewno ripostujesz już całkiem sprawnie. Być może niektóre z technik opanowałeś do perfekcji. Przed tobą kolejne wyzwanie – wymień się nagraniami z jednym lub kilkoma znajomymi, z którymi wcześniej ćwoczyłeś. Chodzi oczywiście o taśmy/płyty z nagraniem atakami. Nie zdradzajcie sobie nawzajem, co znajduje się na nagraniach.

Jak ci poszło? Nie bądź dla siebie zbyt surowy. Pamiętaj o jednym: podczas odsłuchiwanie nagrania ciosy spadają na ciebie co 12 sekund –

co nie zdarza się w prawdziwym życiu. Poza tym nie są one związane z jedną konkretną sytuacją, tylko z wieloma różnymi. Dlatego jeśli już po drugim przesłuchaniu zaliczysz kilka strzałów w dziesiątkę, możesz być z siebie naprawdę dumny.

Ćwicz w internecie

Umiejętność ripostowania możesz doskonalić także w internecie. Zaloguj się na jakimkolwiek czacie – najlepiej na ogólnym. Na kanale dla fanów Formuły 1, gdzie ludzie dyskutują na temat tylnej prawej osi bolidu Michaela Schumachera, nie będziesz miał wielu okazji do ćwiczeń.

Założmy więc, że jesteś już na kanale ogólnym. Rozpoczynasz rozmowę z drugim internautą. Po jakimś czasie zaczynasz lekko się z nim droczyć. Nie posuwaj się jednak zbyt daleko – inaczej nikt nie będzie chciał z tobą rozmawiać.

Twoim celem jest sprowokowanie rozmówcy do kontrataków. Gdy osiągniesz ten cel, musisz szybko reagować i ripostować. Krótko mówiąc, czat może się okazać bardzo pomocny w szlifowaniu umiejętności ripostowania. Ten rodzaj treningu ma niestety jedną zasadniczą wadę – udzielasz pisemnych odpowiedzi. Choć języka czatu nie można nazwać pisanym, nie jest to także język mówiony.

Kontrowanie ataków

Sformułuj po trzy odpowiedzi na poniższe ataki i komentarze. Dobór metody pozostawiamy tobie. Przed rozpoczęciem treningu warto jeszcze raz szybko przekartkować książkę i przypomnieć sobie poszczególne techniki. A potem do dzieła! Nasze propozycje znajdziesz [tutaj](#).

1. „Dlaczego odreagowujesz na mnie swój zły humor?”

Pierwsza odpowiedź:

.....

Druga odpowiedź:

.....

Trzecia odpowiedź:

.....

2. „Proszę wreszcie przestać stroić sobie żarty ze swoich kolegów!”

Pierwsza odpowiedź:

.....

Druga odpowiedź:

.....

Trzecia odpowiedź:

.....

3. „Ale masz długi przewód myślowy!”

Pierwsza odpowiedź:

.....

Druga odpowiedź:

.....

Trzecia odpowiedź:

.....

4. „Jeszcze przed tygodniem gadałeś zupełnie inaczej”.

Pierwsza odpowiedź:

.....

Druga odpowiedź:

.....

Trzecia odpowiedź:

.....

5. „Czy ty naprawdę wierzysz w to, co mówisz?”

Pierwsza odpowiedź:

.....

Druga odpowiedź:

.....

Trzecia odpowiedź:

.....

6. „Czy to był żart?”

Pierwsza odpowiedź:

.....

Druga odpowiedź:

.....

Trzecia odpowiedź:

.....

7. „Idiotę mogę zrobić z siebie sam”.

Pierwsza odpowiedź:

.....

Druga odpowiedź:

.....

Trzecia odpowiedź:

.....

8. „Czy twoja mowa zawsze musi być taka napuszczona?”

Pierwsza odpowiedź:

.....

Druga odpowiedź:

.....

Trzecia odpowiedź:

.....

9. Pytasz o godziny otwarcia sklepu. Sprzedawczyni pokazuje ci palcem szyld i fuka: „Tu jest przecież napisane! Nie umie pan czytać?”.

Pierwsza odpowiedź:

.....

Druga odpowiedź:

.....

Trzecia odpowiedź:

.....

10. Prosisz młodego pracownika, aby poustawiał na półkach segregatory. On podnosi w górę lewą brew i komentuje: „I po to tyle lat studiowałem”.

Pierwsza odpowiedź:

.....

Druga odpowiedź:

.....

Trzecia odpowiedź:

.....

11. „Nie zadawaj takich głupich pytań!”

Pierwsza odpowiedź:

.....

Druga odpowiedź:

.....

Trzecia odpowiedź:

.....

12. „Sprzeciwiasz mi się tylko po to, aby zyskać na czasie!”

Pierwsza odpowiedź:

.....

Druga odpowiedź:

.....

Trzecia odpowiedź:

.....

13. „Przejrzyj się w lustrze i zobacz, jak ty wyglądasz”.

Pierwsza odpowiedź:

.....

Druga odpowiedź:

.....

Trzecia odpowiedź:

.....

14. „Jako szef jest pan ślepy jak kret”.

Pierwsza odpowiedź:

.....

Druga odpowiedź:

.....

Trzecia odpowiedź:

.....

15. „Nadal kupujesz ciuchy na bazarze?”

Pierwsza odpowiedź:

.....

Druga odpowiedź:

.....

Trzecia odpowiedź:

.....

Wróćmy do początku

Nasz trening dobiega końca. Mamy dla ciebie jeszcze jedno ćwiczenie. Na początku książki skonfrontowaliśmy cię z kilkoma nieprzyjemnymi sytuacjami i pytaliśmy o twoją reakcję. Teraz przypominamy je po raz kolejny. Jesteśmy pewni, że tym razem zareagujesz o wiele szybciej i trafniej. A może nie? Nasze propozycje znajdziesz [tutaj](#).

- Właśnie kupiłeś sobie kawę w bufecie i usiadłeś przy stoliku. Obok ciebie przechodzi kolega z pracy i rzuca: „O, znowu robisz sobie dwugodzinną przerwę na kawę?”.

Twoja reakcja:

.....

- Chcesz wyjść dziś wcześniej do domu. Na krótko przed godziną, o której chciałeś skończyć pracę, przychodzi do ciebie szef, kładzie na twoim biurku stos papierów i mówi: „Przejrzyj to jeszcze dziś”.

Twoja reakcja:

.....

- Siedzisz na zebraniu. Właśnie opowiadasz coś kolegom, gdy nagle sąsiad z fotela obok rzuca nonszalancko: „Kiedy ostatni raz czyścił pan sobie uszy?”. Sala wybucha śmiechem.

Twoja reakcja:

.....

- Twoja sekretarka napisała list handlowy, w którym aż roi się od błędów. Gdy zwracasz jej uwagę, odpowiada: „Niech pan nie będzie taki drobiazgowy. Kto dziś patrzy na ortografię, najważniejsza jest treść”.

Twoja reakcja:

.....

- Prowadzisz prezentację. Dowcipny kolega podrzucił ci folię, na której widnieje karykatura szefa. Niczego nieświadomy kładziesz nieszczęsną folię na rzutnik. Rozlega się gromki śmiech.

Twoja reakcja:

.....

- Pracujesz nad pewnym projektem w grupie raczej słabo zmotywowanych osób. Próbujesz zachęcić kolegów do pracy, proponując konkretne rozwiązania. Jeden ze współpracowników rzuca ci pełne dezaprobaty spojrzenie i cedzi przez zęby: „A ty co? Masz się za szefa?”.

Twoja reakcja:

.....

Rozwiązania

Ćwiczenie: Graj w teatrze absurdu

1. Ty nosisz tupecik!

- A co mam (z) nim robić? Żonglować?
- Za to włosy na kłacie mam prawdziwe.
- To włosy ofiarowane przez Claudię Schiffer.
- To mój piesek pokojowy. Lubi spacerować po głowie.

2. A czy ty w ogóle zrozumiałeś, o czym mówił profesor Nowak, gdy stosował pojęcie data mining?

- Tak, ale ci tego nie zdradzę.
- Tak. O tym, że Ziemia to szyba.
- Ociec, prać?
- Tak, można to coś poskładać i zrobić z tego kapelusz.

3. Piłeś. Nie wolno ci jechać!

- No coś ty. Nie mogę jechać, gdy wcześniej nie wypilem.
- A co mam zrobić? Jestem zbyt pijany, żeby zadzwonić po taksówkę.
- Wiem, wiem. Po alkoholu należy trzymać ręce z dala od kierownicy. Dlatego będę jechał bez trzymanki.

- Dlaczego? Przecież teraz wszystko widzę podwójnie.
4. Cóż, nic dziwnego. Przecież wiadomo, że nie umiesz obchodzić się z klientami.
- A jednak umiem. Ukończyłem nawet kurs samoobrony.
 - A jednak umiem. Trzeba przycząć się przed norą, w której siedzi klient, a jak z niej wyjdzie, złapać go i pożreć.
 - Za to umiem żonglować płonącymi pochodniami.
 - Nie żałuję sobie oleju. Wtedy klienci są chrupiący i brązowi.

Ćwiczenie: Odpowiedzi na zarzuty i niesprawiedliwą krytykę

1. Ty chcesz jechać? Przecież jesteś za stary.

- Odwrócony obraz: Wcale nie jestem za stary. W końcu to wyjazd służbowy, a nie wypad w tropiki.
- Odparcie: To twoja opinia. Cóż za pech.
- Zapytanie: Co przez to rozumiesz?

Komentarz: W zasadzie w grę wchodzi wszystkie trzy riposty. Jeśli jednak musisz odeprzeć naprawdę niedorzeczne zarzuty, sugerujemy odparcie.

2. Ty jedziesz do Włoch? Wspaniale. Cała twoja robota spadnie na mnie.

- Odwrócony obraz: Nie, nie spadnie. Każdy z nas wykonuje to, co do niego należy.
- Odparcie: Uważasz, że moje obowiązki spadną na ciebie. Cóż, jeśli naprawdę w to wierzysz...

- Zapytanie: Dlaczego tak myślisz?

Komentarz: Odparcie jest w tym przypadku nieco za ostre. My zdecydowalibyśmy się na odwrócony obraz.

3. Cóż, ten pomysł jest jeszcze trochę surowy.

- Odwrócony obraz: Nie, nie jest surowy. Przeanalizowałem różne propozycje i przedstawiłem wnioski.
- Odparcie: Pan uważa mój pomysł za surowy. No i?
- Zapytanie: Co uważa pan za surowe w tym projekcie?

Komentarz: Odparcie w stosunku do przełożonego jest zdecydowanie zbyt agresywne. Najlepsze jest w tym przypadku zapytanie.

4. Jesteś okularnikiem, więc nie możesz z nami grać.

- Odwrócony obraz: Owszem, mogę. Mam okulary sportowe, poza tym uprawiam też inne dyscypliny, w których gra się piłką.
- Odparcie: To twoja opinia. I pięknie.
- Zapytanie: Skąd pomysł, że okulary uniemożliwiają grę w siatkówkę?
- Komentarz: Jeśli nie chcesz pogłębić konfliktu między tobą a kolegą, lepiej zrezygnuj z odparcia. Korzystniej wypada odwrócony obraz, a najlepiej – zapytanie z dodanym na końcu odwróconym obrazem.

Ćwiczenie: Tłumacz, posługując się językiem cukierkowym

1. Ale z ciebie wielbłąd! – Tak, potrafię unieść najwięcej z całej karawany.
2. Jesteś marionetką kadry kierowniczej. – Tak, aby mną sterować, potrzeba wyczucia i intuicji.
3. Jesteś najbardziej leniwym pracownikiem w tej firmie. Zawsze wychodzisz pierwszy. – Tak. Jako jedyny pracuję tak efektywnie, że wyrabiam się przed zamknięciem.
4. Zachowujesz się nietaktownie jak siekiera w lesie. – Tak, przede mną padają najsilniejsze drzewa.
5. Stary piernik z ciebie. – Stary może tak, ale nadal do schrupania.

Ćwiczenie: Tłumacz, posługując się językiem jadowitym

1. A niech to! Zaprosiłam tyle osób, ale akurat ty musiałeś przyjść jako pierwszy! – Czy naprawdę jestem dla ciebie tak mało ważny, że spędzenie ze mną kilku minut traktujesz jak męczarnię? Wielkie dzięki. Mogę sobie pójść.
2. Ja nie oglądam telewizji. Mam ciekawsze zajęcia. – Czy chcesz powiedzieć, że jestem zgnuśniałym staruchem, który gapi się w telewizor, bo nie ma życia? Dzięki za komplement.
3. Zawsze powtarzam, że ten, kto kupuje żonie drogie prezenty, ma coś na sumieniu. – Twierdzisz więc, że zdradziłem swoją żonę, a następnie kupiłem jej biżuterię w ramach rekompensaty? Co za bezczelność!

Ćwiczenie: Tłumacz, posługując się językiem dyplomatycznym

1. Niech pan da spokój. Przecież pan jest tylko pionkiem.

- Rozumiem, że jest pan rozczarowany, ponieważ prezes nie zjawił się osobiście. (Płaszczyzna „ja”; okazujesz zrozumienie, schodzisz z linii ognia.)
- Uważa pan, że nie mam nic ciekawego do powiedzenia. (Płaszczyzna „ty”; łagodzis atak, aby później zająć stanowisko – w końcu na pewno masz coś interesującego do powiedzenia...)
- Więc uważa pan, że powinniśmy odwołać zebranie. (Płaszczyzna „apel”; kończysz sprawę lub przynajmniej ją zaostrzasz.)

2. Niech się pan odczepi. Nie chcę tej cholernej gazety!

- A więc mówi pan, że ma pan już dość lektur w domu. (Płaszczyzna „ja”; to nie ty stanowisz problem, możesz spokojnie kontynuować.)
- A więc uważa pan, że jako bezdomny nie powinienem sprzedawać gazet. (Płaszczyzna „ty”; atak złagodzony; na ten temat mógłbyś mówić i mówić.)
- A więc uważa pan, że nie powinniśmy ze sobą rozmawiać. (Płaszczyzna „my”; atak złagodzony; odpuszczasz sobie dyskusję z człowiekiem nietowarzyskim.)

3. Pan nic nie umie zrobić dobrze!

- Jest pan wściekły, bo przepadły pana dane. (Płaszczyzna „ja”; biedny człowiek ma problem, podczas gdy ty możesz spokojnie wracać do pracy.)
- Myśli pan, że powinniśmy byli wcześniej zachować te dane. (Płaszczyzna „my”; rozmówca jest współwinni.)

- Twierdzi pan, że powinienem był zapobiec awarii systemu. (Płaszczyzna „ty”; atak złagodzony; możesz też wytłumaczyć, że to nie ty odpowiadasz za awarię, ale programista i oprogramowanie.)

Ćwiczenie: Odpowiedzi pana Dąbka

1. Panie Misiak, niech się pan cieszy. Teraz znamy przynajmniej trzy lokale, do których następnym razem nie pójdziemy! (absurdalna korzyść)
2. Panie Misiak, ja pana nie prowadzę. To pan za mną łązi. (odwrócony obraz)
3. Jeszcze jedna skarga, panie Misiak, i pójdzie pan pieszo! (teatr absurdu)

Ćwiczenie: Parowanie szyderczych komentarzy

1. Czy ten pomysł będzie równie błyskotliwy jak poprzedni? – Czy będzie błyskotliwy, to się dopiero okaże. Ale powinniśmy chyba o tym porozmawiać, prawda?

Komentarz: stopień 3.-4. Twój kolega ma prawo być zdenerwowany, ale to nie powód, aby tłamsić ciebie i twoje pomysły.

2. Pan jest naszym najgenialniejszym pracownikiem. – Genialny – to trochę zbyt duże słowo. Ale rzeczywiście jestem całkiem dobry.

Komentarz: stopień 4. (rozumienie dosłowne), w pewnych okolicznościach nawet 5. (odparcie ataku). Twój rozmówca najwyraźniej znalazł okazję do tego, aby cię upokorzyć.

3. To naprawdę niebywale interesujące, co nam pan opowiada. – To jeszcze nic. Niech pan poczeka, co będzie dalej.

Komentarz: stopień 2.-3., podejść do sprawy z humorem lub zignoruj wypowiedź.

4. Cudownie! Wymyśliłeś nowe słowo! – Muszę cię rozczarować, tylko się przejęczyłem.

Komentarz: stopień 4.; ta uwaga jest naprawdę złośliwa i nieprzyjazna; masz zostać upokorzony bez powodu, dlatego nie sil się na dowcip.

5. W żadnym wypadku nie chcę panu przerywać, ale czy mógłby pan łaskawie poświęcić mi minutę? – Panu poświęcę nawet dwie minuty.

Komentarz: stopień najniższy; graj z rozmówcą, jego uwaga nie jest nieprzyjazna, ale w pełni uzasadniona.

Ćwiczenie: Parowanie obelg

1. Co tak latasz w tę i z powrotem jak torba na ramieniu?!

- Nie wiedziałem, że torby umieją latać. Pomijając ciebie, oczywiście.
- Powinieneś wiedzieć, że w przypadku toreb nie liczy się to, co na zewnątrz, ale to, co w środku.

2. Cóż, moim zdaniem jesteś niesprawny umysłowo.

- Coś takiego! Przecież wiem, że szukasz jakiegoś głupka, który pójdzie z tobą na terapię grupową!
- Kto nie wykorkuje w twojej obecności, temu nic już nie pomoże.

3. Jesteś niczym fałszywy węź!

- Nie musisz nazywać mnie fałszywym węzem tylko dlatego, że sam jesteś fałszywą tchórzofretką.
- No dobrze, może i jestem fałszywy, ale ty za to jesteś prawdziwym węzem.

4. Mógłbyś się wreszcie umyć...

- A ty mógłbyś mnie pocałować...
- Gdybym się umył, musiałbyś śmierdzieć samotnie.

5. Higiena osobista to dla ciebie najwyraźniej obce pojęcie.

- Nie, higiena osobista jest dla mnie codzienną przyjemnością.
- Bardzo dobrze znam obce słowa. A ty?

Ćwiczenie: Parowanie uwag o podtekście seksualnym

1. Co powiesz na tę małą Hanicką z działu sprzedaży? Nie miałbyś na nią ochoty? – A co, handluje pan kobietami?
2. To, co miała pani na sobie wczoraj, bardziej mi się podobało. – Och, nie wiedziałam, że lubi pan damskie ciuszki.
3. No dalej, przyznaj, że marzysz o szalonej nocy ze mną. – A dlaczego? Bo w ten sposób zaoszczędziłabym na tabletkach nasennych?

4. Dlaczego nic nie mówisz? Pewnie nie interesują cię kobiety...
Jesteś gejem? – Nie, jestem dorosły. Dlatego nie śmieję się z takich żartów.

Ćwiczenie: Dowcipne komentarze rozluźniające atmosferę

Przypadek 1: Winda

- Co będziemy robić do czasu, aż nas uratują? Może pobawimy się w chowanego?
- Zamawiamy pizzę?

Przypadek 2: Rozlane wino

- Czy piliśmy za wolno?
- Następnym razem prosimy do kieliszków.

Przypadek 3: Przejęzyczenie

- To najbardziej skomplikowany fragment mojej przemowy.
- Ja mieć duże problem z te obce wyrazy.

Przypadek 4: Alarm w centrum handlowym

- Wasz alarm włącza się tylko wtedy, gdy przez drzwi przechodzi uczciwy klient.
- Błagam, proszę mi tylko nie mówić, że tym razem też nie wygrałem żadnej wycieczki.

Przypadek 5: Rozpięty rozporek

- Dziękuję za zgłoszenie. Czy jeszcze coś zwróciło pana uwagę?

- Mam nadzieję, że moja mowa była równie ekscytująca.

Ćwiczenie: Technika MaPR

1. Ależ ma pan wielkie stopy. – Ma pan rację, w moich kapciach mieszkała wcześniej rodzina niedźwiedzi.
2. Pan jest naprawdę niedouczony. – Ma pan rację, zawsze myślałem, że „Pieśń o Nibelungach” skomponowała Shazza.
3. Pan zdecydowanie za dużo mówi. – Ma pan rację. Gdybym mówił mniej, zorientowałbym się, że jestem głuchy.
4. Pan najwyraźniej nie przywiązuje wagi do schludnego wyglądu. – Ma pan rację. Bardziej leży mi na sercu zdrowie moich wszy.
5. Pan jest kompletnie pozbawiony ambicji. – Ma pan rację. Przełożeni regularnie mnie awansowali, choć broniłem się rękami i nogami.
6. Mógłby pan wreszcie u siebie posprzątać. – Ma pan rację, pierwsze stonogi już się ode mnie wyprowadziły, bo nie podobał im się bałagan.

Ćwiczenie: Odwolania

1. Chcesz powiedzieć, że jesteś bardzo zmęczony.
 - Czuję się jak worek treningowy po sesji z Mike’em Tysonem.
 - Jestem słaby jak żarty Karola Strasburgera.
2. Chcesz powiedzieć, że ostatnia uwaga wcale nie wydała ci się zabawna.
 - Twoje żarty są jak akcje TP SA. Na wiecznym minusie.
 - Słowami brytyjskiej rodziny królewskiej: We are not amused.

3. Chcesz powiedzieć, że chciałbyś wcześniej pójść do domu.

- Murzyn wykonał swoją pracę, murzyn chce iść do domu.
- Składałam podanie o wcześniejsze zwolnienie.

4. Chcesz powiedzieć, że chciałbyś otrzymać podwyżkę.

- Chcę więcej pieniędzy. Z miłości do gotówki.
- Kto codziennie poniża się tak jak ja, potrzebuje podwyżki.

5. Przejęzyczyłeś się podczas prezentacji. Po chwili znów potykasz się na tym samym słowie.

- Mogę jedynie przytoczyć słowa Britney Spears: Oops, I did it again.
- To powtórne przejęzyczenie było sponsorowane przez Kompanię Piwowarską i sieć sklepów Praktiker.

Ćwiczenie: Szukanie dwuznaczności

Śruba: śruba (do wkręcania), śruba okrętowa, przykręcić komuś śrubę, mieć śrubę, wyśrubować, salto z potrójną śrubą

Ognisko: ognisko (płonący stos), ognisko domowe, ognisko w optyce, ogniskować, ogniskowa obiektywu, ognisko wychowawcze, ognisko muzyczne/plastyczne, ognisko w medycynie

Lód: lód (do jedzenia), lód (na jeziorze), lód w napoju, przełamać lody, chodzić po cienkim lodzie, mieć forsy jak lodu, zostawić kogoś na lodzie

Broda: broda (zarost), broda (część twarzy), pluć sobie w brodę, kawał z brodą, druga broda, kozia broda

Chorągiew: chorągiew (płat materiału), flaga, bandera, chorągiew harcerska, chorągiew wojskowa, zdobyć chorągiew, wyglądać jak śmierć

na chorągwi

Drut: drut (element konstrukcyjny), drut kolczasty, pręt, proste jak drut, szczotka druciana, odrutować, pogoda jak drut, pójść za druty

Ćwiczenie: Klasyczna kontra

1. Znasz się na wszystkim, ale bardzo powierzchownie. – Jak dobrze, że u ciebie jest odwrotnie. Masz gruntowną wiedzę o niczym.
2. Gdy rozdawali inteligencję, ty akurat miałeś wolne. – Właśnie dlatego miałem czas, aby ustawić się na samym początku kolejki. A ty chyba cały dzień ciężko pracowałeś, prawda?
3. Coś mi się zdaje, że twój mózg jest nieszczelny. – A ja wiem, że twój mózg jest zapakowany próżniowo.
4. Powinieneś powoli przestać zachowywać się jak idiota. – Nie chciałem, abyś czuł się samotnie.

Ćwiczenie: Akupunktura

1. Mam wrażenie, że tylko siedzisz i nic nie robisz.
 - Odpowiedź dla oponenta próżnego: „Ja? Siedzę i nic nie robię? A może miałbyś dla mnie jakąś gazetkę o urodzie? Urozmaiciłbym sobie siedzenie.
 - Odpowiedź dla oponenta skąpego: Siedzę? Na Boga, przy tobie pracuję tylko na stojąco, żeby nie niszczyć ci mebli.
 - Odpowiedź dla oponenta okrutnego: Wiem, że wolałbyś, abym zamiast siedzieć, smażył się na wolnym ogniu.
2. W twojej głowie kłębią się wyłącznie chaotyczne pomysły.

- Odpowiedź dla oponenta próżnego: Uspokoję cię. Póki są w głowie, nie psują fryzury.
- Odpowiedź dla oponenta skąpego: A ty zdążyłeś wrzucić wszystkie swoje myśli na lokatę.
- Odpowiedź dla oponenta okrutnego: Pewnie chętnie wywierciłbyś mi dziurę w głowie i zajrzał do środka.

3. Czy w ogóle nie widzisz, na jakie pośmiewisko wystawiałeś się przez ostatnie miesiące?

- Odpowiedź dla oponenta próżnego: Dlaczego? Moje stroje nie pasowały do twoich butów ze skóry krokodyla?
- Odpowiedź dla oponenta skąpego: A co takiego zrobiłem? Zabrałem ci za dużo powietrza z biura?
- Odpowiedź dla oponenta okrutnego: A dlaczego? W twojej sali tortur zwolniło się miejsce?

Ćwiczenie: Korek w uchu

1. To było głupie i nieskładne. – Coś cię łupie w sercu na dnie? Radzę przejść się do lekarza.
2. Jesteś absolutnie niekompetentny. – Masz makijaż permanentny? Och, to wspaniałe, że tak dbasz o wygląd.
3. Masz za dużo wosku w uszach? – Nie ma kiosków w głuszach? Oczywiście, że nie ma, w końcu to głusze!
4. Ale z ciebie nedorobiony idiota! – Skonstruowałeś robota? Brawo, to naprawdę imponujące!

Ćwiczenie: Obrazki ze zwierzętami

1. Prosię: jest znane z tego, że lubi taplać się w błocie. Porównywalne zachowanie: ciosy twojego przeciwnika są nierzeczowe i osobiste („błoto”). Nie zważa na to, że także on się przy tym „brudzi”.
2. Słoń: jest znany ze swojej grubej skóry. Jeśli na coś nadeptnie, nawet tego nie poczuje. Porównywalne zachowanie: rozmówca nie zwraca uwagi na działanie swoich argumentów, nie martwi się o innych, nie zauważa, gdy kogoś zrani.
3. Pies na łańcuchu: szczeka na każdego, kto się do niego zbliży, ma ograniczony zasięg ruchu. Porównywalne zachowanie: rozmówca jest agresywny, przytacza zawsze te same argumenty; nie jest gotowy, aby przyjąć inny punkt widzenia.

Ćwiczenie: Odpowiedzi na pytania pułapki

1. Pan znowu nie dotrzymał terminu! Dlaczego nie nadała pan z pracą? – Klient w ostatniej chwili zmienił zdanie, dlatego czas wykonania projektu automatycznie się wydłużył. W normalnych warunkach zawsze dotrzymuję terminów.
2. Nie przedstawia pan już żadnych nowych pomysłów. Nie powinien pan przejść na emeryturę? – Mam wiele nowych pomysłów, ale nie są one wprowadzane w czyn. Jeśli ktoś powinien przejść na emeryturę, to ci, którzy hamują nasz rozwój.
3. Od czterech lat nie był pan na żadnym szkoleniu. Jak mamy do czegoś dojść, skoro nie chce pan przyswoić ani krzty nowej wiedzy? – Nie jeździłem na szkolenia, ponieważ byłem niezbędny tu, na miejscu. Nie może pan więc zakładać, że nie jestem gotowy na dalszą naukę.
4. Pańscy ludzie grają panu na nosie. Jak zamierza pan zdobyć ich szacunek? – Jak wpadł pan na to, że moi ludzie grają mi na nosie?

Łączą nas koleżeńskie relacje zbudowane na wzajemnym szacunku, więc nie muszę już walczyć o ich respekt.

Ćwiczenie: Tworzenie wiru wstecznego

1. Czy przerwę na papierosa chce pan zarządzić teraz, czy dopiero za pół godziny? – Może powinniśmy się najpierw zastanowić, czy w ogóle należy robić przerwę na papierosa?
2. Na pewno nie będzie pan miał nic przeciwko temu, że posadzę pana obok pana Kalisiaka. – Nie mam nic przeciwko panu Kalisiakowi, ale wolałbym usiąść obok pani Makowskiej.
3. Czy byłby pan tak uprzejmy i pottrzymał mojego psa przez dwie minutki? Muszę wskoczyć do apteki, a tam nie wolno wchodzić z psami! – Nie, nie byłbym tak uprzejmy. Spieszę się na autobus.

Ćwiczenie: Zastępowanie sztampowych powiedzeń

1. Nie musimy wyważać otwartych drzwi. (= Możemy skorzystać z czegoś, co już zostało zrobione, stworzone) – Dom już stoi. Musimy tylko położyć dach.
2. Szczury uciekają z tonącego okrętu. (= Ostatni tracą nadzieję na poprawę sytuacji; powiedzenie o znaczeniu pejoratywnym) – Teraz usychają już nawet chwasty.
3. Nie rób z igły wideł. (= a. Ktoś wyolbrzymia problem, b. Ktoś niepotrzebnie się martwi) – a. Jeden plus jeden daje dwa, a nie jedenaście.; b. Zanim odważysz się zapalić świeczkę, zaopatrz się w gaśnicę.
4. Wszyscy jedziemy na jednym wózku. (= Wszyscy jesteśmy zdani na siebie nawzajem) – Razem tworzymy piramidę zup w puszkach. Jeśli wyjąć jedną ze spodu, cała konstrukcja runie.

Ćwiczenie: Ilustracje

Twoja *rodzina* jest jak... np. słońce. Daje ciepło, energię potrzebną do rozwoju.

Twoja *kariera* jest jak... np. winda. Wystarczy wcisnąć odpowiednie guziki, aby szybko znaleźć się na górze.

Człowiek *ambitny* jest jak... np. cytryna. Zdrowy dla wszystkich osób pracujących w dziale (motywacja, bodziec), ale kwaśny, gdy przebywa się z nim sam na sam.

Zazdrość jest jak... np. język, który dotyka bolącego zęba. Choć ból jest silny, język bezwiednie wędruje cały czas w to samo miejsce.

Ćwiczenie: Przeciwieństwa i podobieństwa

1. Przestań urządzać tu awantury.

- Przestań urządzać tu spokój.
- Zacznij urządzać tu awantury.
- Przestań znosić tu awantury.

2. Czy mógłbyś później jeszcze raz do mnie zadzwonić?

- Czy mógłbyś wcześniej jeszcze raz do mnie zadzwonić?
- Czy mógłbyś później jeszcze raz do mnie odłożyć?
- Czy mógłbyś później jeszcze raz do siebie zadzwonić?

3. Nie rozumiem, dlaczego już dawno nie rozwiązaliśmy tak śmiesznie drobnej sprawy!

- Nie rozumiem, dlaczego już dawno nie rozwiązaliśmy tak śmiesznie modnej sprawy!

4. Ty chyba spadłeś z księżycyca.

- Ty chyba wszedłeś na księżyc.
- Ty chyba spadłeś ze słońca.

5. Czy przychodzisz jutro na otwarcie wystawy?

- Czy przychodzisz wczoraj na otwarcie wystawy?
- Czy przychodzisz jutro na zamknięcie wystawy?

6. Proszę, podaj mi widelec.

- Proszę, zabierz mi widelec.
- Proszę, podaj sobie widelec.

Ćwiczenie: Wychwytywanie dwuznaczności

1. A podpisywał pan z nami umowę na konserwację sprzętu? – Zdążyliście mnie zakonserwować, gdy tak odsyłaliście mnie od konsultanta do konsultanta, więc nie potrzebuję umowy.
2. Czy chce mnie pan wykończyć? – Ależ panie Jesionka, pan nie potrzebuje prac wykończeniowych. Jest pan doskonały, taki jaki jest.
3. Wydaje mi się, że Drabicki nie zasłużył na takie traktowanie. – Moim zdaniem służył nam już wystarczająco długo.

Ćwiczenie: Kontrowanie ataków

1. Dlaczego odreagowujesz na mnie swój zły humor?

- Przepis ustawy. Paragraf 195 ustawy o ustroju zakładów pracy. (teatr absurdu)
- To nie zły humor. Jestem po prostu na ciebie wkurzony. (odwrócony obraz)
- Dlaczego twierdzisz, że jestem w złym humorze? (zapytanie)

2. Proszę wreszcie przestać stroić sobie żarty ze swoich kolegów!

- Z humorem wszystko idzie sprawniej. (zdanie błyskawiczne)
- A kto wtedy zadba o dobrą atmosferę? (reinterpretacja)
- Twierdzisz, że zrobiłbyś to lepiej? (odwrócenie ataku)

3. Ale masz długi przewód myślowy!

- Lepszy długi przewód, niż krótki rozum. (zdanie błyskawiczne)
- Ponieważ ty ciągle wisisz na kablu, jeszcze długo nie będę miał długiego przewodu. (dwuznaczność)
- Ale jak zacznę wam przewodzić, miejcie się na baczności! (dwuznaczność)

4. Jeszcze przed tygodniem gadałeś zupełnie inaczej.

- Tak, szybko się uczę. (tłumacz: język cukierkowy)
- Nie bądź taki pamiętliwy. (żartobliwe wyolbrzymienie)
- Bo przed tygodniem tamten pogląd był właściwy. (sprostowanie)

5. Czy ty naprawdę wierzysz w to, co mówisz?

- Zawsze wierzę w to, co mówię. A ty nie? (sprostowanie z dodatkowym pytaniem sugerującym)

- Ja w to nie wierzę. Ja to wiem. (odwrócony obraz)
- Sugerujesz, że opowiadam ci zmyślane historie, tak prosto w twarz? (tłumacz: język jadowity)

6. Czy to był żart?

- Tak, dla ludzi z humorem. (odwrócenie ataku)
- Nie, ale potwornie zabawny. (dowcipne sprostowanie)
- Nie, śmieję się z ciebie. (odparcie z kontratakiem)

7. Idiotę mogę zrobić z siebie sam.

- Oczywiście, ale ja zrobię to lepiej. (przyznanie racji z kontrą)
- Imponujące dokonanie. (celowe nieporozumienie)
- Wiem, w końcu ćwiczysz każdego dnia. (przyznanie racji i nieporozumienie)

8. Czy twoja mowa zawsze musi być taka napuszczona?

- Staram się dopasować do słuchaczy. (zdanie błyskawiczne)
- Uważasz, że powinienem nieco obniżyć poziom, żebyś mógł za mną nadążyć? (tłumacz: język jadowity)
- Co rozumiesz pod pojęciem „napuszczona”? (zapytanie)

9. Tu jest przecież napisane! Nie umie pan czytać?

- Owszem, umiem czytać. A pani może mnie pocałować. (odparcie)
- Owszem, umiem czytać. Nauczyć panią? (odwrócenie ataku)
- Myśli pani, że nie umiem czytać, bo nie dostrzegłem szyldu, który pani ma przed nosem każdego dnia? (tłumacz: język

dyplomatyczny)

10. I po to tyle lat studiowałem.

- Jest pan konowałem? (korek w uchu)
- Czyli powinniśmy pana wyrzucić i zatrudnić ucznia podstawówki? (tłumacz: język jadowity)
- Nie wiedziałem, że ma pan zbyt wysokie kwalifikacje, aby pracować w naszej firmie. (dowcipne wyolbrzymienie)

11. Nie zadawaj takich głupich pytań!

- Nie zadaję głupich pytań. Zadaję pytania tobie. (nieporozumienie)
- Nie ma głupich pytań, są głupie odpowiedzi. Takie jak twoja. (odparcie)
- Dlaczego sądzisz, że akurat ty zasłużyłeś sobie na mądre pytania? (kontrpytanie)

12. Sprzeciwiasz mi się tylko po to, aby zyskać na czasie!

- A ty sprzeciwiasz mi się po to, aby mi ten czas zabrać. (kontra)
- Czy chcesz przez to powiedzieć, że moją niekonstruktywną krytyką blokuję twoją pracę? (tłumacz: język jadowity)
- Jeśli wprowadzimy twój pomysł w życie, wszyscy zmarnujemy czas. (kontra)

13. Przejrzyj się w lustrze i zobacz, jak ty wyglądasz.

- Przejrzyj się w kontenerze na śmieci i zobacz, jak ty wyglądasz. (kontra)

- Przeglądam się regularnie. I za każdym razem jestem zachwycony. (rozumienie dosłowne)
- Nie potrzebuję lustra. Wystarczą mi zazdrosne spojrzenia innych. (celowe nieporozumienie)

14. Jako szef jest pan ślepy jak kret.

- Ma pan rację. Choć nie widzę, potrafię odnaleźć właściwą drogę. (tłumacz: język cukierkowy)
- Więc niech się pan ma na baczności. Krety jedzą robaki. (reinterpretacja)
- Ale potrafię przeryć się przez najtrudniejsze przeszkody. (tłumacz: język cukierkowy)

15. Nadal kupujesz ciuchy na bazarze?

- Nie, inaczej na pewno już byśmy się tam spotkali. (odwrócenie obelgi)
- Dlaczego tak sądzisz? (kontrpytanie)
- Jak to się mówi, przejedź się na tygrysie, a będzie ci trudno z niego zejść. (absurdalne przysłowie)

Wróćmy do początku

O, znowu robisz sobie dwugodziną przerwę na kawkę?

- A dlaczego pytasz? Znów szukasz kogoś, kto potowarzyszy ci w twojej pięciogodzinnej przerwie na siusiu?
- Dwudniową! Dwoch godzin potrzebuję na zamieszanie kawy.
- To nie jest przerwa na kawkę. To urlop od twoich komentarzy.

Przejrzyj to jeszcze dziś.

- Co rozumie pan przez pojęcie „przejrzyj”?
- Ale przeglądanie dzisiaj trwa do jutra.
- Sugeruje pan, że powinienem wydłużyć swój dzień pracy o trzy godziny?

Kiedy ostatni raz czyścił pan sobie uszy?

- Pan zastanawia się nad moimi uszami. A ja zastanawiam się nad naszą strategią sprzedaży.
- Ciekawy sposób na zmianę tematu.
- Widzę, że jest pan bardzo skoncentrowany na sprawie.

Niech pan nie będzie taki drobiazgowy. Kto dziś patrzy na ortografię, najważniejsza jest treść.

- No tak. Ten, kto otrzyma pani list, będzie przynajmniej wiedział, jak nie powinno się pisać.
- Twierdzi pani, że jestem drobiazgowy, ponieważ nie jestem w stanie przyjąć pani listu pełnego byków?
- Pewnie ma pani nadzieję, że adresat też nie ma zielonego pojęcia o ortografii.

Prowadzisz prezentację. Dowcipny kolega podrzucił ci folię, na której widnieje karykatura szefa. Niczego nieświadomy kładziesz nieszczęsną folię na rzutnik. Rozlega się gromki śmiech.

- Ten, który śmieje się teraz najgłośniejszy, podłożył mi tę folię.
- Bardzo się cieszę, że tak bardzo podoba się wam ta folia. Ale muszę wam coś wyznać: ktoś mi ją podrzucił.

- Wasza wesołość nie zna granic. Granic dobrego smaku też nie.

A ty co? Masz się za szefa?

- A dlaczego? Gdybym był szefem, zrobiłbyś wreszcie coś dla naszego projektu?
- Nie jestem szefem. Składam tylko konstruktywne propozycje. Przeszkadza ci to?
- A potrzebujemy tu szefa?